الـجمهـــوريــــة الجـزائــريـة الـديمقـراطيـة الشعبيـــــة

وزارة التعليـم العـالي و البحث العلمي

جامعة 8 ماي1945



كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس

مطبوعـــة بيداغوجية فـي مـادة

دينامية الجماعة و المؤسسات

مجموعة محاضرات موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر علم النفس العيادي

إعداد : د. بن صغير كريمة

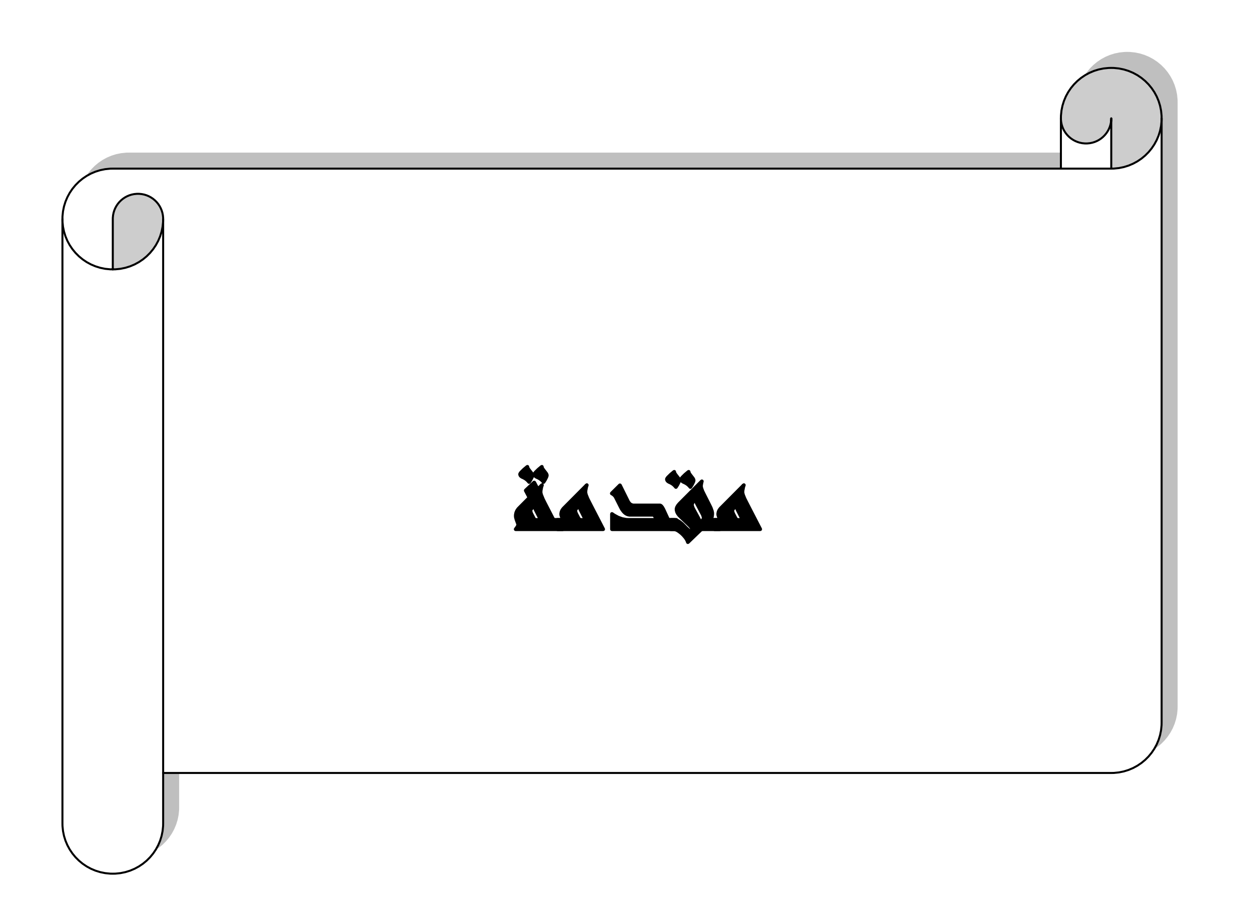
السنة الجامعية : 2023 -2024

فهرس المحتويات

المحور الثالث: المقاربات النظرية لدينامية الجماعة

المحور الرابع: سيكولوجية الجماعات داخل المؤسسات

المحور الخامس: القيم والمعايير في الجماعة والمؤسسات


مقدمة

مقدمة:

ديناميةالجماعة هي العلم الذي يهتم بدراسة العلاقات داخل الجماعة دراسة علمية تسمح بفهم سلوك الأفراد و طبيعة العلاقات التي تجمع بينهم، ومدى التزام أفرادها بأهدافها وقيمها، إضافة إلى مدى قدرتهم على تحقيق التوافق مع التغييرات والتحديات التي تواجههم .

إن دينامية الجماعة تتأثر بالعديد من العوامل الداخلية والخارجية مثل شخصية الفرد وثقافته والظروف الاجتماعية المحيطة، إضافة إلى بنائها التنظيمي وأهدافها والأدوار الخاصة بكل فرد داخل الجماعة.

تمثل الجماعة مجموعة من الأفراد لديهم أهداف وقيم ومعايير ومبادئ مشتركة، يتأثرون ببعضهم البعض وتبنى سلوكاتهم من خلال التفاعلات المتبادلة، وهذا ما يجعلهم يشعرون بالانتماء والاندماج داخل المجموعة مما يؤدي إلى زيادة الالتزام بقيم وأهداف ومعايير الجماعة.

يمكن استخدام علم دينامية الجماعة في العديد من المجالات كعلم النفس بمختلف فروعه وعلم الأنثروبولوجيا وعلم الاجتماع، وعلم الإدارة، إضافة إلى إدارة الموارد البشرية وتطوير السياسات الاجتماعية التربوية و غيرها ...

هذا ما يسمح في إعطاء تفسير شامل يساعد على فهم عميق للعلاقات الاجتماعية داخل الجماعات المتواجدة في أي مؤسسة مما يعزز التعاون والتفاعل الإيجابي وتحسين جودة حياة الأفراد النفسية والاجتماعية بصفة عامة.

و يكتسي تدريس مادة دينامية الجماعة و المؤسسات أهمية كبيرة في مجال علم النفس العيادي، حيث يسمح فهم دينامية الجماعة داخل المؤسسات في تحديد مختلف العوامل التي تؤثر على علاقات وتفاعلات الأفراد داخل الجماعات وكيفية تأثيرها على نمط حياتهم و سلوكاتهم وصحتهم النفسية وتوافقهم الاجتماعي.

وتمثل هذه المطبوعة مجموعة من الدروس المتطابقة مع المقرر الوزاري الموجه لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص علم النفس العيادي، حيث تتمثل أهم الأهداف المنتظرة من تدريس هذا المقياس ما يلي:

- التعرف على ماهية الجماعة وعلم دينامية الجماعة وأهم أهدافه وخصائصه.
- التعرف على أهم المداخل النظرية لعلم دينامية الجماعة.
- التعرف على سيكولوجية الجماعة داخل المؤسسات (المؤسسات الاستشفائية ، مؤسسات إعادة التربية ، دور العجزة ، مراكز المعاقين عقليا، مراكز أخرى ...).
- التطرق إلى أهمية القيم و المعايير في الجماعة المؤسساتية .
- التعرف على نوعية العلاقة بين عناصر الجماعة في المؤسسات العيادية وأثرها على العمل والكفالة النفسية.
- تعرف الطالب على طرق قياس العلاقات الاجتماعية في الجماعة و المؤسسات.

المحور الأول:

ماهية الجماعة

المحور الأول: ماهية الجماعة

تمهيد:

تمثل الجماعة أحد الركائز الأساسية التي تدخل في تكوين المجتمعات، فهي تمثل كيان اجتماعي يشمل مجموعة من الأفراد لهم نفس الأهداف والاهتمامات والقيم والمعايير إن للجماعة دور كبير في توفير الدعم الاجتماعي والعاطفي لأعضائها، حيث تعمل على التشجيع على تبادل الخبرات والمعارف من خلال الاتصال الدائم بين أعضائها، إن التعاون والتفاعل بين أفراد الجماعة يساهم في تحقيق التماسك ما يسمح في تحقيق أهدافهم وتعزيز قدراتهم ومهاراتهم.

تختلف الجماعات وتتعدد حسب طبيعتها وأهدافها مما يجعلها عنصرا حيويا هاما في تكوين الهوية الاجتماعية والثقافية،كما تسمح الجماعة بتحفيز أعضائها وتوجيههم نحو تحقيق النجاح والتطور مما يجعلها قوة دافعة نحو التعبير التحسن نحو الأفضل والنمو والتطور.

1- تعريف الجماعة:

تمثل الجماعة عدد قليل نسبيا من الأفراد مما يسمح لهم من التفاعل المستمر من خلال المواجهة والاتصال المباشر حيث يشعرون بالارتياح النفسي فيما يسهم من خلال شعورهم بالانتماء والعضوية في الجماعة (العظمة،2003،ص 135).

تشير الجماعة إلى عدد من الأشخاص يتفاعلون مع بعضهم البعض في المواقف الإجتماعية، حيث يلتقي فيه كل فرد من الأفراد إنطباعا أو دورا مميزا عن فرد أخر.(عبد الله ،خليفة ،2001.)

فالجماعة تشير إلى مجموعة مكونة من شخصين أو أكثر، أو طائفة من الناس يشتركون معا في سمات وصفات مشتركة ، يتميز أفراد الجماعة بوحدة القيم و المعايير التي تحدد سلوكهم وموقع كل فرد داخل الجماعة (الجبالي،2003،ص155).

يمكن تعريف الجماعة على أنها وحدة اجتماعية تمثل مجموعة من الأفراد المستهدفين الذين يتفاعلون اجتماعيا مع بعضهم البعض ،حيث يؤدي هذا التفاعل التي يتبنى أفراد الجماعة الأدوار ومكانات اجتماعية محددة داخلها .تتميز هذه الوحدة الاجتماعية بمعايير و قيم خاصة تحدد مكانة الأفراد داخلها، وتسعى لتشجيع أفرادها نحو تحقيق هدف مشترك يساهم في تلبية حاجاتهم المشتركة.(الغربي،2009،ص52)

تعرف " شو SHOW " الجماعة بأنها مجموعة من الأشخاص الذين يتفاعلون مع بعضهم البعض بطريقة تؤدي إلى تأثيرهم المتبادل و التأثر ببعضهم البعض ، يتميز هذا التفاعل بأن كل فرد يؤثر في الأخرين و يتأثر بتفاعلاتهم بشكل متبادل (إبراهيمي ،2012،ص27).

من كل ما سبق عرضه حول الجماعة يمكن أن نستنتج أن الجماعة تمثل مجموعة من الأفراد الذين يتشاركون في صفات مشتركة و يرتبطون ببعضهم البعض عبر تفاعلات اجتماعية، و تتكون الجماعة من أثنين أو أكثر من الأفراد الذين ينخرطون في تفاعل اجتماعي يؤدي إلى تحديد أدوارهم ومكانتهم الاجتماعية داخلها.

وتمتاز الجماعة بالوحدة في القيم والمعايير التي تحكم سلوك الأفراد و تحدد مواقفهم و تعاملاتهم فيما بينهم ، كما تلعب الجماعات دورا هاما في حياة الأفراد و المجتمعات، حيث تساهم التفاعلات الاجتماعية داخل الجماعة في تشكيل هويتهم الاجتماعية و تحديد معتقداتهم و قيمهم ،و يمكن أن تكون الجماعات منظمات رسمية مثل المؤسسات ،و الشركات أو غير رسمية مثل الأصدقاء و العائلة و غيرها ...

تختلف أهداف الجماعات من جماعة إلى أخرى فقد تسعى بعضها لتحقيق أهداف مشتركة ،بينما تهدف الأخرى إلى تلبية حاجات أفرادها الشخصية، تتميز الجماعات بالقدرة على توفير الدعم الاجتماعي والانتماء و التأثير المتبادل بين أفرادها، وتلعب دورا مهما في تشكيل الثقافة والتطور الاجتماعي والاقتصادي للمجتمعات .

2- خصائص الجماعة:

تتميز الجماعات بعدد من الخصائص التي تجعلها ذات طبيعة مميزة و تؤثر في تكوينها ووظيفتها، فحتى تكتسب الجماعة صفة الجماعة يجب أن تتوفر فيها مجموعة من الخصائص تتمثل في:

- عضوية فردين أو أكثر حيث تتميز بعدد محدود و نسبي من أفراد الجماعة حتى يتسنى لأعضائها التفاعل والإتصال فيما بينهم .
- وجود ميول و أهداف و قيم و دوافع مشتركة متفق عليها تؤدي إلى التفاعل بين الأفراد .
- يقوم أفراد الجماعة بوظائف متنوعة من أجل تحقيق الأهداف في مجال العمل فلكل فرد في المؤسسة هدف خاص به وفي المقابل نجد أن مجموع هذه الأهداف تخدم أهداف المنظمة، وبهذا يكون للمؤسسة طريقة معينة لإستخلاص هذه الأهداف، لتصب في مصلحة هذه المؤسسة و هو الهدف الذي أنشأت من أجله الذي يساهم في إستمراريتها .
- وجود مراكز متدرجة و أدوار لكل فرد .
- تنتمي الجماعة أسس و معايير تنظم و تضبط سلوك الأفراد في الجماعة ثم في المؤسسة.
- وجود وسيلة إتصال تسيير التفاعل بين أفرادها تتمثل فيما يسود الجماعة من لغات منطوقة أومسموعة أو مقروءة (محمد ،2006، ص42، عويضة ، 1996، ص73).

أما بالنسبة لخصائص سلوك الجماعة يمكن أن نذكر ما يلي: (عبد الوهاب ،2006،ص92).

2-1 العلاقات الاجتماعية:

تعبر عن مجموع الروابط التي تربط مجموعة من الأفراد الذين يتفاعلون فيما بينهم داخل الجماعة ، حيث تنشأ هذه العلاقات نتيجة لعمليات التفاعل الاجتماعي بين الأفراد أو تفاعل غير مباشر ،وقد تتأثر أيضا بالتفاعل مع البيئة الاجتماعية المحيطة ، و تتنوع العلاقات الاجتماعية بين الأفراد ، وتشمل الصداقات والعلاقات العائلية و العلاقات المهنية هده العلاقات تؤثر بشكل كبير على تكوين هوية الفرد و استقرار

المجتمع ، حيث تعتبر جزءا أساسيا من الحياة الاجتماعية للإنسان و تلعب دورا هاما في تلبية احتياجاته الاجتماعية و العاطفية و الاقتصادية .

2-2 قواعد السلوك:

تمثل قواعد السلوك مجموعة من الإرشادات و التعليمات التي توضع من قبل الجماعة لتنظيم تفاعلات أفرادها و تحديد الواجبات و الحقوق و ضبط الأهداف و المهام المشتركة ،و تلعب قواعد السلوك دورا هاما في الحفاظ على التنظيم و التوافق بين أفراد الجماعة و تحقيق الأهداف المشتركة.

تتشكل قواعد السلوك تدريجيا عبر التفاعلات المستمرة داخل الجماعة ، وهي تعكس المعايير والقيم التي يتبناها أفراد الجماعة،عندما يتفاعلون مع بعضهم البعض و يعملون معا نحو تحقيق أهدافهم المشتركة، يتم وضع قواعد السلوك لتعزز التعاون و تنظم طريقة و تحقق التكيف الأمثل مع طبيعة الجماعة وأهدافها، كما أن وجود قواعد سلوك و لصحة مفهومه ليسهم في تعزيز التناغم و الإستقرار داخل الجماعة.

2-3 الأدوار:

تمثل الأدوار الأنشطة و المسؤوليات و الوظائف التي يقوم بها كل فرد داخل الجماعة تعكس تحديد للمكانة و التوجه الاجتماعي للفرد داخل هذه الجماعة و تعكس تحديد للمكانة و التوجه الاجتماعي للفرد داخل هذه الجماعة و يمكن أن تكون الأدوار محددة داخل هذه الجماعة ، ويمكن أن تكون الأدوار محددة بشكل تلقائي و ذلك نتيجة للموقف الاجتماعي أو المهني للفرد أو يمكن أن تحدد بشكل منظم من خلال توزيع المسؤوليات و الأنشطة بناء على المؤهلات و المهارات و الإحتياجات داخل الجماعة من خلال تبني كل فرد دور خاص به في الجماعة حيث يساهمون بأدوارهم المختلفة في تحقيق الأهداف المشتركة و الوفاء بمتطلباتها.

إن الأدوار تساهم في توجيه التفاعلات وتحديد سياق العمل و التعاون داخل الجماعة بالإضافة إلى ذلك توفير الأدوار ، التنظيم و الترتيب والاستقرار في عملية التفاعل الاجتماعي داخل الجماعة .

كما يجدر الإشارة إلى أن الأدوار ليست ثابتة بل يمكن أن تتغير مع مرور الوقت وتطور الجماعة وتغير ظروفها ، و يمكن أن يتولى الأفراد أدوار مختلفة بناءا على احتياجات الجماعة وتطلعاتهم وأهدافهم الشخصية و الجماعية .

2-4: القيم :

تشير القيم إلى المبادئ و المعايير التي تحكم سلوك و توجهات الأفراد داخل الجماعة تعتبر القيم مرجعية فكرية و أخلاقية تساهم في توجيه السلوك الإجتماعية و تقوم بتحديد ماهو صحيح و مقبول و ما هو غير مقبول داخل الجماعة ، و تتكون القيم من مجموعة من المفاهيم و المعتقدات التي تنص على ما يجب الإلتزام به و ما يجب تجنبه ، وتلعب القيم دورا هاما في تحديد طبيعة مهام الجماعة وأدوار أفرادها وتحدد الأهداف المشتركة التي يسعى الجميع لتحقيقها، تساهم القيم أيضا في بناء الهوية الجماعية وتعزيز التلاحم و الترابط بين أفراد الجماعة ،عندما تكون القيم مشتركة و متفق عليها بين أفراد الجماعة ،ويتم تعزيز التوافق والتعاون وتحقيق التكافل الاجتماعي داخلها و تحقيق الاستقرار والتطور الإيجابي.

2-5: العواطف:

تلعب العواطف دورا حاسما في عمل الجماعة وإستمراريتها ، حيث تؤثر على طبيعة التفاعلات بين أفرادها و على روابطهم الاجتماعية يمكن أن تكون العواطف محفزا قويا للتعاون و التضامن بين أفراد الجماعة و توجيهها نحو تحقيق أهدافها بالإضافة إلى ذلك يمكن أن تساهم العواطف في خلق روح الانتماء و الولاء للجماعة ، مما يعزز إستمراريتها و قوتها و إدراك أفراد الجماعة لعواطف بعضهم البعض و معالجتها بشكل صحيح يسهم في بناء بنية اجتماعية إيجابية تساعد على نمو وازدهار الجماعة بشكل دائم .

في الأخير يمكن القول أن سلوك الجماعة يمثل مجموعة من الأنماط السلوكية التي يظهرها أفراد الجماعة عندما يتفاعلون مع بعضهم البعض داخل بيئة مشتركة ، وتمثل عملية فهم خصائص سلوك الجماعة أمر مهم لفهم التفاعلات و بشكل عام فإن سلوكيات الجماعة متنوعة بشكل كبير وتختلف باختلاف الجماعات و طبيعة الهدف الذي تعمل عليه .

3- الدوافع النفسية و الاجتماعية المؤدية إلى تكوين الجماعة:

يعتمد تكوين الجماعة على العديد من الدوافع النفسية والاجتماعية التي تدفع الأفراد للانضمام إليها والانتماء لها ، و تتعدد تفسيرات الباحثين لدوافع تكوين الجماعات أو انتماء الأفراد إلى جماعات معينة، حيث يكتفي البعض من تقديم تفسيرات عامة ، في حين يركز البعض الأخر على تقديم تفسيرات نوعية لدوافع تكوين الجماعات ، حيث تشمل تفسيراتهم على تصنيفات متنوعة للحاجات النفسية التي يتم إنشاءها من خلال الانتماء للجماعة ، وقد أكد الباحثين أن الفرد يعطي أهمية للإشباعات التي يحصل عليها من الجماعة في ضوء محكين أساسيين يتمثلان في :

3-1 محك المقارنة الشخصي:

بمعنى أن الفرد يعمل دائما على الحفاظ على عضويته داخل الجماعة التي تساعده على تحقيق مستوى من الإشباع كما يتصوره هو، أي أنه يقوم بمقارنة الإشباعات بمحك شخصي، فإما أن يتقبل الشخص ويقتنع بالإشباعات التي توفرها له الجماعة، فيتقبل الجماعة و يرضى عنها أو أنه لا يقتنع بما تمنحه من إشباعات فيخرج و ينصرف من عضوية الجماعة.

3-2 محك المقارنة بين البدائل :

بمعنى أن الفرد يقوم بمقارنة الإشباعات التي تم التحصل عليها من علاقات معينة حسب طبيعة كم ونوع الإشباعات التي يمكن أن يحصل عليها من علاقات أخرى بديلة، ومن المعروف أن معظم الأفراد يسعون إلى العلاقات التي توفر لهم مستوى عالي من الإشباعات و يستمر في المحافظة عليها .

وقد صنف الباحثون مختلف أنواع الإشباعات التي تنتجها الجماعة للأفراد، والتي تشجع على الانضمام إليها وتساهم في الحفاظ على عضويتهم فيها والانتماء إليها والتي تشمل مايلي :

(الختاتنة ،النواسية،2011، ص ص186،123)

أ- الحاجة إلى الانتماء :

من المؤكد أن الإنسان يمثل كائن اجتماعي، ولذلك فهو دائما في حالة سعي من أجل الانتماء و الارتباط بالآخرين، وذلك بهدف خفض مستوى التوتر الانفعالي الذي يصاحبه عندما ينعزل أو ينسحب من الجماعة.

ب-التجاذب بين أعضاء الجماعة:

ويشير إلى التجاذب بين مختلف أعضاء الجماعة إحدى الحاجات النفسية الاجتماعية التي تدفع إلى تكوين الجماعة ،ويمثل التجاذب بين الأفراد بشكل عام إلى الاتجاه الإيجابي الذي يشعر به الفرد داخل الجماعة نحو فرد أخر ، وقد قام العديد من الباحثين بدراسة المحددات النفسية والاجتماعية للتجاذب بين الأفراد و كشفت هذه البحوث أن هناك العديد من المحددات المختلفة للتجاذب بين أفراد الجماعة و التي تشمل ما يلي:

- التقارب المكاني:

تتحدد الجاذبية بين الأفراد داخل الجماعة من خلال العوامل البيئية كالتقارب المكاني الذي يهيئ للأشخاص فرصا متعددة للتفاعل و الاتصال فيما بينهم، حيث أن الكثير منهم يكون بداية التعارف بينهم نتيجة لتقاربهم و تجاورهم، سواء في الفصل الدراسي أو في المسكن، أو في محل العمل .

- الجاذبية الجسمية:

تشير الجاذبية الجسمية إلى مستوى الجمال و الوسامة أو تناسق الملامح التي تميز أحد الأفراد، أنثى أو ذكرا كعامل يؤثر في تحديد درجة و مستوى التجاذب بين الأشخاص، حيث يمكن أن يزداد هذا التأثير في

حالة العلاقات بين الجنسين بصفة خاصة و قد بينت إحدى البحوث التي اهتمت بدراسة هذا المتغير أن الجاذبية الجسمية تظل محددا قويا للتجاذب بين الأفراد، حتى و إن اختلفت تصرفات الفرد الجذاب مع مختلف النشاطات التي تنهض بها الجماعة من أجل تحقيق هدف مشترك .

- التماثل بين الأشخاص :

يمثل التماثل من أكثر المحددات تأثيرا في التجاذب بين الأشخاص فالأشخاص عادة يكونون أكثر قبولا لمن يشبهونهم في سماتهم الشخصية أو ميولهم أو قدراتهم العقلية أو اهتماماتهم أو عاداتهم أو مستواهم الاقتصادي والاجتماعي .(عويضة ،1996، ص87)

ج-جاذبية نشاطات الجماعة و أهدافها:

في معظم الأحيان ينضم الأشخاص إلى الجماعة التي تساهم في الوصول إلى الأهداف التي يتطلعون إلى تحقيقها ،كأن ينضم فرد إلى جماعة معينة تكونت من أجل جمع تبرعات لبناء مدرسة أو نادي أو مسجد، لاقتناع هذا الفرد بأهمية هذا الهدف، وفي بعض الأحيان نجد أن الفرد ينجذب إلى جماعة معينة لشعوره بالانجذاب نحو النشاطات التي يمارس فيها .(بركات ، 2008، ص32)

كاستنتاج عام يمكن الوصول إليه أن الجماعة تمثل جزءا أساسيا من الحياة الاجتماعية، وتتأثر بالعديد من الدوافع النفسية والاجتماعية، فالإنسان كائن اجتماعي بطبيعته يميل إلى الاندماج داخل الجماعات والمجتمعات بما في ذلك الحاجة للانتماء و التواصل الاجتماعي و بناء الهوية الاجتماعية، حيث تعتبر الجماعة مكان خصب و بيئة ملائمة لتحقيق احتياجات الفرد النفسية والاجتماعية، حيث تساهم الجماعات في توفير الدعم النفسي و تعزيز الشعور بالأمان و الاستقرار العاطفين، إضافة إلى التعاون والتضامن وتعزيز الهوية الاجتماعية للأفراد، من خلال شعورهم بالانتماء لجماعة تشاركهم نفس القيم و المعايير والأهداف .

3- أنواع الجماعات :

أنواع التصنيف	أنواع الجماعات	أمثلة
التفاعل: يمكن أن تكون هناك علاقات مباشرة بين أعضاء الجماعة بحيث يكون التفاعل بينهم وجها لوجه	جماعات أولية	الأسرة ،أو جماعة الرفاق
	جماعة ثانوية	الحزب السياسي أو النقابات
الحجم : يمثل عدد أعضاء الجماعة سواء كان صغير أو كبير أو متوسط	جماعات صغيرة	حيث لا يزيد عدد أفرادها عن عشرة كالأسرة مثلا
	جماعات كبيرة	مثل أعضاء حزب سياسي ،أو أعضاء النادي
	جماعات متوسطة	مثل تلاميذ فصل دراسي ما
الدوام : ويشير إلى درجة استمرارية الجماعة	جماعة طارئة	كاجتماع لجنة معينة من اللجان غير الدائمة
	جماعات قصيرة الأمد	مثل أفراد الدورات التدريبية أو إحدى المعسكرات
	جماعات طويلة الأمد	كتلاميذ في مستوى دراسي معين
	جماعات مستمرة	الأسرة
الشكلية و النظام : بمعنى توافر القواعد و النظم التي تحكم سلوكات الأشخاص داخل	جماعات رسمية	مثل الفرقة العسكرية حيث يتوفر فيها أقصى درجات النظام و الإلتزام

الجماعة ودرجة انصياعهم لهذه القواعد	جماعات شبه رسمية	مثل الأسرة ، الحزب السياسي ،النقابات
	جماعات رسمية	كالجماعات الدينية و جماعات الهلال الأحمر
الهدف : وتشمل الأهداف التي تسعى الجماعة إلى تحقيقها	جماعات لها أهداف جماعية	كالجماعات الدينية و جماعات الهلال الأحمر
	جماعات لها أهداف لا جماعية	مثل جماعات تعاطي المخدرات و الإرهاب والتطرف الديني و العصابات
التجانس: يشير إلى التشابه بين أعضاء الجماعة من حيث الأهداف و بعض الصفات كالسن والمستوى الاجتماعي و التعليمي و الاقتصادي	جماعات متجانسة	كتلاميذ فصل دراسي
	جماعات غير متجانسة	كالمشجعين لأحد الأندية في مباريات كرة القدم
المكان: و يمثل درجة التقارب المكاني بين أعضاء الجماعة هل هم متجاورون و هنا يكون التفاعل وجها لوجه أو أنهم متباعدون بحيث لا تتيسر العلاقات المباشرة بينهم	جماعات متجاورة	طلبة إحدى الكليات
	جماعات غير متجاورة	مثل أعضاء المهنة الواحدة

المصدر :(الجبالي ،2003،ص 160).

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن الجماعات تتنوع بشكل واسع و تحمل العديد من الأهداف المتنوعة سواء كانت هذه الأهداف اجتماعية أو اقتصادية أو دينية أو سياسية أو غيرها، كل ذلك له دور في تشكيل الحياة الإنسانية، فالتعدد و التنوع للجماعات يمثل سمة أساسية للجماعات المختلفة، حيث تتنوع هذه الجماعات وتختلف في أهدافها وتكوينها وأحجامها و بفضل هذا الاختلاف و التنوع تصبح الجماعات قادرة على تلبية حاجات الفرد المجتمع المختلفة و مصدرا للدعم الاجتماعي والتحفيز و الانتماء والمساهمة في تنمية و تطوير و تقدم الفرد و المجتمع بشكل عام و لذلك يجب على الأفراد أن يسعوا من أجل بناء جماعات صحية و متوازنة تحقق التفاعل الإيجابي بين الأفراد و تلبية الحاجات النفسية والاجتماعية و الاقتصادية و تحسين حياة الأفراد و بناء المجتمعات القوية و المساهمة في ازدهارها .

3- بناء الجماعة:

إن بناء الجماعات يمثل عملية تشكيل مجموعة الأفراد لهم نفس الاهتمامات والهدف، حيث يسعون من أجل تحقيق أهداف مشتركة، وتعتبر عملية بناء الجماعة عملية مهمة جدا لتحقيق الاتصال الاجتماعي وتعزيز الانتماء الاجتماعي و التعاون بين أفراد الجماعة.

إن من خلال تكرار تفاعل أفراد لهم نفس الدوافع و الأهداف خلال فترة من الزمن يبدأ تكوين بناء والتفاعل بين أعضائها من أجل حل مشكلة عامة أو من أجل تحقيق أهداف مشتركة تدعو إلى التعاون بينهم وتظافر الجهود، ويتضح في هذا البناء نوع العلاقات الاجتماعية وأعضاء الجماعة وطريقة الاتصال بين الأعضاء و تحدد مختلف مراكز القوة و إمكانيات الحراك الاجتماعي للأعضاء، و يتكون بناء الجماعة من الأجزاء أو المراكز المتميزة ، وترتبط بعضها بالنسبة للبعض الأخر ، ويقوم بناء الجماعة من أجل ضمان الكفاءة الموضوعية للجماعة ، حيث يتأثر بناء الجماعة بعدد من العوامل البيئية الطبيعية والاجتماعية مثل الحيز الذي تتواجد به الجماعة للقيام بتفاعلها و كذلك كثرة وسائل الاتصال

بين الأفراد ويتأثر بناء الجماعة كذلك بحجم الجماعات ففي الجماعات الكبيرة يكون التفاعل الاجتماعي أقل بين أفرادها.(قاسم ، 2011، ص14)

إن بناء الجماعة يمثل عملية تشكيل جماعة الأفراد لهم نفس الاهتمامات و الهدف و يعملون معا من أجل تحقيق مختلف الأهداف المشتركة، و يتطلب بناء الجماعة تظافر مختلف الجهود والتفاعل الإيجابي بين أعضائها، و إذا تم بناء الجماعة بشكل صحيح ،فإن هذه الجماعة تصبح قادرة على تحقيق أهدافها إضافة إلى تحقيق نجاحات كبيرة و تحسين أعضائها من مختلف الجوانب إضافة إلى نمو و رقي المجتمع الذي ينشط فيه.

6- تماسك الجماعة:

إن تماسك الجماعة يشير غلى القوة والوحدة والتلاحم بين أفرادها بشكل متناسق يسعى إلى تحقيق الهداف المشتركة، ويعد التمسك من أهم العناصر التي تساهم في استمرارية الجماعة و نجاحها سواء كانت صغيرة أو كبيرة .

يشير التماسك إلى مختلف القوى التي تؤدي إلى إبقاء عضوية الأفراد داخل الجماعات، ويتوقف التماسك على وجود مجموعة من الأشياء المشتركة بين الأعضاء و هو يمثل الهدف من بناء الجماعة، حيث أنه كلما كان الهدف واضحا لأعضاء الجماعة ساهم ذلك في تحقيق تماسك الجماعة.

و فيما يلي بعض العوامل التي تساهم في تماسك الجماعة نذكر منها مايلي:

6-1 إشباع حاجات الأفراد:

إذا شعر الأفراد بأن الجماعة التي ينتمون إليها بالفعل محققة لرغبات أعضائها كان ذلك عاملا مساعدا لزيادة تماسك الجماعة.

6-2 المكانة :

حيث أنه كلما زادت مكانة الفرد داخل الجماعة زادت فرصة تماسك الجماعة.

6-3 التفاعل:

يمثل التفاعل مجموع العلاقات التي تتم بين أعضاء الجماعة حيث يمكن أن يكون هذا التفاعل مباشرا أو غير مباشر.

فكلما زاد التفاعل المثمر بين أفراد الجماعة زادت جاذبيتها لأفرادها وزاد تماسكها و يصبح من الممكن التعامل مع التحديات بكفاءة وتحقيق النجاح والتطور.

6-4 التعاون :

يحتاج التماسك إلى التعاون بين أعضاء الجماعة والتعامل بينهم بروح الفريق، فكلما كانت هناك علاقة تعاونية أدى ذلك إلى زيادة التماسك بين أعضاء الجماعة وقد تم التحقق من ذلك من خلال تكوين جماعتين، جماعة تعاونية و أخرى تنافسية، وقد تم التوصل إلى أن الجماعات التعاونية أظهرت العديد من علاقات التماسك حيث تميزت بالود بين أفرادها و تقبل كل منهم الأخر بكل سهولة، وذلك يعكس الجماعة التنافسية.(عثمان ،2010، ص70)

باختصار فإن التماسك يمثل نتيجة للتفاعل الإيجابي بين الأفراد وروح التعاون والتفاهم والثقة المتبادلة ، حيث يعمل على تحقيق الأهداف المشتركة وتحسين جودة الحياة الشخصية والاجتماعية للأفراد، وتساهم القيم المشتركة و الثقة بين أعضاء الجماعة والاتصال الدائم والالتزام بالهدف المشترك والتعاون والتفاعل الإيجابي في بناء التماسك وتعزيز الروح الجماعية، ضف إلى ذلك القيادة الفعالة التي تلعب دورا كبيرا في تعزيز التماسك داخل الجماعة، فالقادة الذين يتمتعون ويتميزون بالقدرة على التوجيه والتحضير والتشجيع ويعملون على توجيه الجهود نحو تحقيق الهدف المشترك فإن ذلك يساهم في تحقيق التماسك بشكل جيد وتصبح الجماعة قادرة على مواجهة التحديات والصعاب بشكل جيد وتحقيق التطور والتقدم في العديد من المجالات المختلفة التي تخدم الفرد والجماعة بصفة خاصة والمجتمع بصفة عامة.

فالتماسك يعتبر أحد المؤشرات التي تعبر عن نجاح الجماعة وتأثيرها الإيجابي على الأفراد والجماعات والمجتمع بأكمله.

تمثل الجماعة كيان اجتماعي يتكون من مجموعة الأفراد يشتركون في أهداف و قيم ومعايير واحدة، حيث تسمح هذه الجماعات بتبادل المعارف والخبرات والمهارات المختلفة، مما يساعد ذلك في تطوير القدرات الفردية و تعزيز عمليتي الإبداع والابتكار ، حيث توفر الجماعات بيئة دائمة تعمل على مساعدة أعضائها على التعامل مع مختلف التحديات والضغوطات الحياتية،إضافة إلى تقديم الدعم النفسي والعاطفي فالجماعة تعتبر مصدرا للتحفيز والتشجيع للأفراد للارتقاء بمستواهم الشخصي والاجتماعي والمهني وتحقيق مختلف الأهداف.

المحور الثاني:

دينامية الجماعة

المحور الثاني: دينامية الجماعة

تمهيد :

تعتبر الجماعة مكونا أساسيا للحياة الاجتماعية، حيث يتأثر أفراد هذه الجماعات بالعديد من العوامل الداخلية والخارجية كما تتفاعل هذه العوامل بطريقة تؤثر على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وقراراتهم المختلفة وتساهم دراسات علم دينامية الجماعة في فهم سبل تطور الجماعات وتأثير البيئة والظروف عليها من خلال تحليل العمليات التي تحدث داخل الجماعة فمن خلال دراسة التغيرات التي تطرأ على هذه الجماعات يمكن تحديد العوامل التي تؤثر في تكوين هويتها وتطورها .

فعلم دينامية الجماعة يساهم في توضيح مفاهيم التفاعل الاجتماعي ومختلف العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الجماعة، إضافة إلى فهم قدرة الجماعات على التكيف والابتكار للتغيرات المحيطة بها وتحديد الطرق الأكثر فاعلية لتحقيق الأهداف المشتركة وتجاوز التحديات وتعزيز التعاون والتلاحم بين الأفراد والجماعات، كما تسعى دراسات علم دينامية الجماعة في التنبؤ بالتطورات المستقبلية والتخطيط للتعامل مع التغيرات المتوقعة.

إن علم دينامية الجماعة يمثل منهجا شاملا لدراسة الجماعات ومختلف تفاعلاتها والتغيرات التي تحدث فيها إن استخدام واستغلال نتائج بحوث هذا العلم بشكل إيجابي وفعال يمكن أن يسهم في بناء مجتمعات مزدهرة و مستدامة تتطور وفقا لاحتياجات و طموحات أفرادها و مجتمعاتها .

1- مفهوم دينامية الجماعة :

"الدينامية Dynamique" مفهوم أستعير من المجال الفيزيائي والذي يعني مختلف العلاقات التي تكون بين مختلف القوى والحركات الناجمة عن هذه الأخيرة، كما يشير هذا المصطلح إلى القوة والحركة نقيضه

السكون والثبات أما بالنسبة لمفهوم الدينامية في المجال النفسي الاجتماعي فيشير إلى مختلف القوى السلبية والإيجابية التي تعمل على التحكم في الجماعة وتساعدها على التطور والتوازن والاندماج أو التشتت والانكماش، كما أنها تعبر عن مختلف التفاعلات البنيوية الوظيفية التي تساهم في عملية التحكم في تنسيق الجماعة، حيث أن كل عنصر أو عضوا داخل الجماعة و بنائها النسقي يعمل على التأثير على باقي العناصر إما سلبا أو إيجابا .

فالدينامية تعني مجموعة المثيرات والاستجابات التي تنشأ داخل الجماعة في مختلف المواقف الاجتماعية التي يتعرض لها الفرد، حيث أنه يصدر سلوكات معينة داخل الجماعة، تقابلها استجابات عديدة من باقي الأفراد، و بهذا يحدث ما يسمى بالتفاعلات النفسية والاجتماعية. (العتوم ،2008،ص 36)

يعرف " **رونالد لويس Ronald Lewis** " دينامية الجماعة بأنها تمثل بحث في عملية التفاعل الاجتماعي داخل الجماعة الصغيرة، وهذا البحث يرمي إلى إيجاد المبادئ التي يقوم عليها سلوكات الجماعة، والقوانين التي تعمل على التحكم في تكوينها وفي علاقة الأفراد ببعضهم البعض وعلاقة الجماعة بمختلف الجماعات الأخرى والنظم السائدة إضافة إلى توضيح وتفسير مختلف التغيرات التي تحدث فيها، ومن ثم الوصول إلى طرق وتقنيات تساعد على جعل القرارات التي تتخذها الجماعة ذات فعالية . (شطي ،2014، ص ص 71،73)

إن مفهوم الدينامية الجماعة يعني الطاقات والقوى المحركة والنابعة من كل فرد من أفراد الجماعة، ومن تفاعل مجموعة هؤلاء الأفراد مع بعضهم البعض حتى تصبح تعبيرا عن مصلحة مختلف القوى المتواجدة في الجماعة، وتظهر هذه المحركات في النهاية على شكل صورة للسلوك العام و النشط الخاص بالجماعة من أجل تحقيق أهدافها من خلال المعايير التي تم تحديدها. (عساف ،1999، ص165)

فديناميـة الجماعة تمثل نظاما معقدا من شخصين أو أكثر في تفاعل، عاطفي أو رمزي لا يرتبط فقط من حيث المميزات والخصائص الموجودة سابقا لدى الفرد من حيث العلاقة الديناميـة التي يحملها مختلف الأفراد مع بعضهم البعض.(Hubert.1959.p19)

إن ديناميـة الجماعة تعني مجموع القوى والعوامل السيكولوجية والاجتماعية التي تساهم في التأثير على العلاقات و مختلف التفاعلات داخل الجماعات ،وتتحدد هذه القوى في قسمين أساسيين يتمثلان في :

– **القسم الإيجابي:** و يعمل على الحفاظ على تماسك الجماعات وأعضائها وتنظيم العلاقات الاجتماعية داخلها تنظيما يتناسب مع حاجاتها و أهدافها.

–**القسم السلبي:** حيث يعمل على تفكيك وتصدع الجماعة والتوترات والصراعات بين العلاقات التفاعلية داخل الجماعة حتى تصاب بالانحلال والتشتت .(خليفة ،2005، ص 34)

يمثل علم ديناميـة الجماعة واحد من فروع علم النفس الاجتماعي حيث يهتم بالدراسة العلمية لمختلف الجماعات الصغيرة، من حيث تكوينها ونموها ونشاطها وإنتاجها وأدائها لوظائفها المختلفة، وينتج ذلك من خلال جهود أفرادها لوظائفها المختلفة، بمعنى دراسة مختلف التفاعلات التي تحدث بين الجماعة والفرد، أو بين الجماعة والجماعات الأخرى، إضافة إلى ذلك دراسة كل القوى التي تعمل على التحكم في هذه الجماعات.(زين العابدين ،1999، ص73)

من التعاريف السابقة نستنتج أن علم ديناميـة الجماعة يهتم بالدراسة العلمية لمختلف العلاقات والتفاعلات التي تحدث بين أفراد الجماعة حيث تعد ديناميـة الجماعة مفهوما رئيسيا في علم النفس الاجتماعي، والذي يتناول طريقة وكيفية تأثير التفاعلات الإنسانية على أداء وسلوك الجماعة بشكل عام، و تتأثر ديناميـة الجماعة بالعديد من العوامل كنمط الاتصال والتكافؤ في القيم والمعايير، إضافة إلى الأدوار والمسؤوليات

و القيادة، الاحترام الثقة والحوافز ، حيث تتفاعل مختلف هذه العوامل مع بعضها البعض من أجل تحقيق الأهداف المسطرة مسبقا مما يساهم في تطورها مع مرور الوقت.

إن دينامية الجماعة تعبر عن مجموع التفاعلات والقوى النفسية (كانفعالات الفرد) والاجتماعية (كالعلاقات الاجتماعية) والعلاقات الوظيفية التي تتحكم في الجماعة إما إيجابا أو سلبا حيث تعمل على تطويرها وتوازنها من أجل تحقيق أهداف وأغراضها سواء كانت شخصية أو جماعية، أو تؤدي إلى اضمحلالها وتصدعها و تشتتها.(رشوان ،2006، ص05)

توجد العديد من العوامل التي تؤدي إلى حدوث دينامية الجماعة من بينها نذكر مايلي :

– شخصية أعضاء الجماعة .

– الظروف الاقتصادية لأعضاء الجماعة.

– مختلف التجارب الاجتماعية السابقة لأعضاء الجماعة والهدف الرئيسي من دينامية الجماعة يتمثل في معرفة مختلف القوى التي تؤثر في التفاعلات والعلاقات داخل الجماعة من أجل إحداث التغيير.(رضوان ،2002،ص137)

2- مفاهيم دينامية الجماعة :

إن فهم المفاهيم المرتبطة بدينامية الجماعة والتي تؤثر في عمليات التفاعل بين أفراد الجماعة، وكيف يؤثرون في بعضهم البعض من أجل تحقيق الأهداف المشتركة تساعد في تحسين سلوكات وأداء الجماعة وتحقيق نتائج إيجابية أكثر في مختلف المجالات سواء في الحياة الاجتماعية أو في العمل وغيرها، وهناك العديد من المفاهيم المرتبطة بدينامية الجماعة نذكر منها مايلي :

2-1 التماسك :

و يشير التماسك إلى مختلف القوى التي تربط بين أفراد الجماعة مع بعضهم البعض ،والذي يتضمن كذلك شعور أعضاء الجماعة بالانتماء إليها .

2-2 الزعامة:

وتمثل أحد الخصائص والمميزات التي يتصف بها أحد أعضاء الجماعة نظرا لتميزه على مواصفات خاصة وهي مسؤولة تسمح للزعيم أن يمارس السلطة باسم الجماعة .

2-3 المعايير:

وتعني مجموعة من القواعد التي تساهم في تنظيم تصرفات أعضاء الجماعة وتضبط السلوكات الصادرة منهم.

2-4 التفاعل:

يمثل العلاقات التفاعلية المشتركة بين أعضاء الجماعة بواسطة الرموز، اللغة،الأدوار، المهام، الإشارات، القيم، المعتقدات،الرغبات و الحاجات و الاتصالات .(روبرت ، 2002،ص33.).

فدينامية الجماعة تمثل علما أساسيا يركز على فهم تكوين وبناء وتطور الجماعات وكيف يتفاعل الأفراد داخلها، وتمثل المفاهيم التي تم التطرق إليها أن الجماعات ، هي بناء معقد يعتمد على عوامل متعددة ومتداخلة حيث يظهر فهم دينامية الجماعة أن التماسك،الزعامة،القيم،المعايير،التعاون، التفاعل،التواصل الجيد والاحترام المتبادل تمثل عناصر و مفاهيم أساسية لبناء جماعات ناجحة ومثمرة تعزز التفاعل الإيجابي بين الأفراد مما يساهم في تحقيق الأهداف المشتركة بفاعلية .

3-خصائص دينامية الجماعة:

تعكس دينامية الجماعة مجمل العلاقات والتفاعلات التي تحدث داخل المجموعات الاجتماعية وتصف كيفية تكوين الجماعات وتطورها عبر الزمن، وتتميز دينامية الجماعة بالعديد من الخصائص والتي تلعب دورا في تحديد طبيعة وسلوك الجماعة، ومن بين هذه الخصائص نذكر ما يلي :

3-1: التغير :

تتميز الجماعات بدينامية تسير بها نحو التغيير أثناء عملية التكوين أو إعادة التكوين، ويعمل هذا التغيير على إعادة التوازن، و ذلك بإعادة توزيع مختلف القوى توزيعا يضمن للجماعة الاستقرار و التوازن الكلي والجزئي، ومن بين هذه الأساليب إبعاد بعض الأفراد إعادة تنظيم الأهداف ، تغيير القادة، تحويل الصراع الداخلي إلى نوع من الصراع الخاص بين بعض الأعضاء ومن الممكن أن يؤدي التغيير إلى انحلال وتصدع الجماعة ذاتها وذلك تزيد وتشتد حدة التوتر، وتفشل الجماعة في تحقيق الاستقرار الكلي أو الجزئي .

3-2: الطاقة:

توفر دينامية الجماعة طاقة محركة عن طريق الأفعال وردود الفعال، والتي تنشأ مع بداية تكوين الجماعة، فهي تعتبر المسؤولة عن نمو وتطور وتغير الجماعات، كما تعتبر سلاح ذو حدين فقد تعمل على نمو الجماعة أو إلى انحرافها، وفي كلتا الحالتين، فإنه كلما زادت الطاقة الناجمة عن التفاعل كلما أمكن ذلك على تحقيق مزيد من التغير .

3-3: الاستمرارية:

إن الدينامية عملية دائمة و مستمرة داخل الجماعات ، حيث تبدأ بمثيرات و استجابات يتحول كل منها إلى الأخر، بمعنى أن المثير يتحول إلى مستجيب وبعد ذلك يتحول المستجيب إلى مثير بطريقة دائرية،و هكذا تكتسب دينامية الجماعة صفة الاستمرارية.

3-4: الكلية :

و هنا تظهر الجماعة في ديناميه أكبر من مجموع أفرادها ، إضافة إلى ذلك فإن شخصية الجماعة لا تمثل مجموع شخصيات أفرادها و إنما تشير إلى حصيلة التفاعل بين هذه الشخصيات. (أدموليد محمد، 2020،ص48)

و كإضافة لما سبق ذكره يمكن أن نلخص أهم خصائص علم دينامية الجماعة حسب "**كارترايت وزندار**" فيما يلي:

- يركز علم دينامية الجماعة على البحوث التجريبية بدلا من الصراعات الفلسفية ومختلف التأملات النظرية .

- يركز علم دينامية الجماعة على مجمل التفاعلات التي تحدث بين الظواهر المختلفة، حيث أن هذا العلم لا يكتفي بالتحليل والوصف فقط، لكن يهدف أيضا غلى الكشف عن أهم المبادئ العامة ذات العلاقة بظروف معينة التي لها آثار مختلفة .

- يعتمد هذا العلم على العديد من العلوم في معظم الأبحاث و الدراسات .

- من بين أهم الخصائص أيضا إمكانية تطبيق نتائج بحوث دينامية الجماعة في مختلف الممارسات الاجتماعية .(إبراهيم محمد، 2019، ص55.).

إن علم دينامية الجماعة يعتبر فرع مهم من علم النفس الاجتماعي يسعى إلى فهم و تحليل التفاعلات والاتصالات التي تحدث داخل الجماعة، حيث يركز هذا العلم على كيفية تكوين و بناء الجماعات ونموها و تطورها و كيفية تأثير سلوك أفرادها على الجماعة بأكملها ويعتمد علم ديناميكية الجماعة على العديد من المفاهيم والنظريات من العلوم المختلفة كعلم النفس و علم الاجتماع، والإدارة كل ذلك بهدف توضيح

فهمنا لكيفية عمل الجماعات، و كيف يمكن تحسين فهمنا لكيفية وطريقة عمل الجماعات، وكيف يمكن تحسين و تطوير مجمل التفاعلات بين الأفراد داخلها و المساعدة على تحقيق أهداف الجماعة بفاعلية .

4- العوامل المؤثرة في ديناميةِ الجماعة:

تتأثر دينامية الجماعة يتفاعل العديد من العوامل المختلفة التي تساهم في تحقيق نمو و توازن الجماعة ومن بين هذه العوامل مايلي:

4-1: أهداف الجماعة :

إذا كانت أهداف الجماعة واضحة كلما أدى ذلك إلى إدراك و فهم الجماعة له، و العمل على الوصول إلى تحقيقه كما أن وجود أهداف مشتركة واتفاق الجماعة عليها يسمح ذلك في زيادة تماسكها والعكس،إذا لم يكن الهدف واضح و لم تتفق الجماعة على هدف معين و يختلف أعضائها فيه، فإن ذلك يساهم في ضعف الجماعة و عدم تماسكها.

4-2: خصائص الأعضاء المكونين للجماعة:

إذا كان أعضاء الجماعة متشابهين و متجانسين في الخصائص العقلية والاجتماعية والاقتصادية والعمرية فإن ذلك يؤدي إلى التوازن و تماسك الجماعة.

4-3: قيم الجماعة:

تعمل المنظومة القيمية على تماسك الجماعة، فإذا كانت القيم الجماعية متعارف عليها بين أعضاء الجماعة وتم الاتفاق عليه، كانت الجماعة متوازنة متماسكة أما إذا كان هناك اختلاف في القيم والمعايير

داخل الجماعة، فإن ذلك يساهم في تفكيك الجماعة، فالقيم تلعب دور كبير في التماسك و شعور الجماعة بمختلف أعضائها بفرديتها.

4-4: الظروف الطارئة التي تحدث للجماعة:

إذا حدث أمر طارئ داخل الجماعة فإن ذلك يمكن أن يؤدي إلى التفاعلات السلبية مما يساهم في تفكك و تصدع الجماعة، أو يمكن أن يؤدي إلى زيارة التفاعلات الإيجابية بين أعضاء الجماعة مما يؤدي إلى تماسك الجماعة.

4-4: القيادة : و تشمل القيادة على نوعين :

* **قيادة ديمقراطية:** حيث يحاول هنا القائد أن يشبع احتياجات الجماعة، بحيث يتوقف نجاح القائد على إشباعه لمختلف هذه الاحتياجات وهذا ما يؤدي إلى نمو وتطور الجماعة، كما أن طريقة العمل مع الجماعة تعمل على تشجيع هذا النوع من القيادة الذي يسمح بزيادة العديد من التفاعلات الإيجابية بين أفراد الجماعة.

* **القيادة الاستبدادية:** وهنا يقوم القائد على إشباع حاجاته فقط، وهذا النوع من القيادة لا يساهم في العمل على نمو الجماعة وتطورها، ولا إلى زيادة الاتصال و التفاعلات الإيجابية بين الأعضاء.

4-5: شخصية الفرد:

تعتبر شخصية الفرد من العوامل التي تساهم في دينامية الجماعة و تفاعلاتها الإيجابية، وذلك من خلال مختلف الخصائص التي يتميز بها من استعدادات و قدرات و نزعات و ميول، فالحياة الجماعية تتميز بتفاعل شخصية كل فرد من أفراد الجماعة مع شخصية كل من الأفراد الآخرين.

(خليفة،2005، ص79)

تمثل العوامل السابقة الذكر الأسس الهامة التي تعتمد عليها دينامية الجماعة، فالدينامية داخل الجماعة تعتمد على تفاعل العديد من العوامل المؤثرة فيها إذا تم إدارتها بشكل فعال، حيث يساهم ذلك في تحقيق أهدافها بفعالية ونجاح، وفي حالة عدم التعامل بشكل ملائم مع هذه العوامل يمكن أن تواجه الجماعة صعوبات في تحقيق أهدافها، أين تظهر مشكلات عدم التفاعل والاتصال الإيجابي بين أفرادها، وعدم التفاهم والتداخل بين الأدوار، وانعدام الاحترام والثقة كل ذلك يؤثر سلبا على الأداء الجماعي لذلك يجب على مختلف الجماعات أن تعمل على التركيز على بناء بيئة إيجابية تشجع على التفاعل والتعاون بين أعضائها ،كما يجب على أعضاء الجماعة و القادة الوعي بأهمية هذه العوامل و كيفية تسييرها وإدارتها بذكاء من أجل الوصول إلى نجاح و فاعلية أكثر.

5- خصائص الدراسات في مجال دينامية الجماعة :

يعتبر فهم دينامية الجماعة من الأمور الهامة في العديد من المجالات ، حيث تساهم مختلف الدراسات في مجال دينامية الجماعة في تطوير المفاهيم والنظريات والأدوار التي تعزز التعاون الفعال داخل مختلف الجماعات و المؤسسات و من بين الخصائص الرئيسية في مجال دينامية الجماعة نذكر مايلي:

5-1: الاهتمام بالدراسات الواقعية المستندة إلى أسس نظرية :

ركز الباحثون الذين اهتموا بدراسات دينامية الجماعة بوضع النظريات و استخراج مختلف الفروض القابلة للاختبار و القياس و التجريب ،إضافة إلى الاعتماد على التحليل الإحصائي للبيانات من جانب آخر.

5-2: الاهتمام بالعلاقات الدينامية بين الظواهر:

كان التركيز الكبير للباحثين موجه نحو "الديناميات" أي صور التغير في ظروف الجماعات و ما يترتب عليها من تأثيرات في الأبعاد الأخرى.

5-3: الصلة الوثيقة بين دينامية الجماعة و بعض العلوم الإنسانية:

والتي تهتم بالجماعة من زوايا مختلفة، ومن بين تلك العلوم نذكر:علم الاقتصاد، علم الاجتماع، الأنتروبولوجيا الثقافية، و تشير العلاقة الوثيقة بين دينامية الجماعة وتلك العلوم بإمكانية القيام بالعديد من البحوث المشتركة التي يتعاون فيها الباحثون من العديد من التخصصات، وهذا ما يؤدي إلى الوصول إلى رؤية شاملة و متكاملة للجماعة، والتي يمكن من خلالها تقديم تفسيرات للظواهر النفسية والاجتماعية المرتبطة بالجماعة بمختلف أبعادها.

5-4: إمكانية تطبيق بحوث دينامية الجماعة:

تساهم نتائج بحوث دينامية الجماعة بتقديم معلومات أساسية والتي يمكن الاستفادة منها في العديد من المجالات مثل: تحسين الظروف النفسية والاجتماعية والعلاقات الإنسانية، رفع الروح المعنوية داخل المؤسسات الصناعية، الإدارية والتعليمية، إضافة إلى العمل على تدريب القادة على القيادة الناجحة. (جميل حمداوي،2017)

نستخلص مما تم تقديمه أن علم دينامية الجماعة يعتبر بمثابة نافذة توضح لنا كيف تحدث مختلف التفاعلات الاجتماعية ومختلف التغيرات الدائمة كما يزودنا بمناهج وأدوات تساعدنا على فهم كيف تتشكل وتتطور الجماعات، فعلم دينامية الجماعة يسعى إلى الفهم الأعمق و التأمل في أنماط التفاعل والأسباب الكامنة وراء التغيرات التي تشهدها الجماعات المختلفة، وفي ظل التعقيدات التي تحيط بالجماعات خاصة في ظل التغيرات والتطورات التكنولوجي السريعة، يعتبر علم دينامية الجماعة مفتاحا لفهم أعمق وأوسع لمختلف الجماعات المكونة للمجتمعات من خلال البحث والدراسات الاستكشافية التي تفتح طرقا لتعزيز التواصل والتعاون والتفاعلات الاجتماعية الإيجابية، وإلقاء الضوء على العوامل الداخلية والخارجية التي

تؤثر في سلوك الجماعات وتحدد مسارها التطوري وتحدد كيفية تحسين العمليات الاجتماعية وتحقيق التغير الإيجابي في المجتمع.

المحور الثالث:

المقاربات النظرية لدينامية الجماعة

المحور الثالث: المقاربات النظرية لدينامية الجماعة

تمهيد:

يعتبر علم دينامية الجماعة أحد الفروع الأساسية في علم النفس الاجتماعي والذي يسلط الضوء على مختلف التفاعلات المعقدة والتغيرات والتطورات التي تحدث داخل الجماعات، حيث يعتمد هذا العلم على العديد من المقاربات النظرية التي تساهم في تفسير طبيعة الجماعات وبنائها وتطورها، ومختلف التفاعلات التي تنشأ بين أعضائها ومن بين أهم المقاربات نذكر ما يلي:

- **اتجاه التحليل العاملي (الاتجاه العام للشخصية) (ريموند كاتل)**
- **اتجاه نظرية المجال (كيرت ليفين)**
- **الاتجاه السوسيومتري (جاكوب مورينو)**
- **اتجاه التحليل النفسي (فرويد)**

1- اتجاه التحليل العاملي: (الاتجاه العام للشخصية): "ريموند كاتل"

يمثل اتجاه التحليل العاملي للجماعة منهج إحصائي يستخدم لفهم العلاقات المعقدة بين المتغيرات الاجتماعية للجماعة ويعتبر هذا الاتجاه أداة مهمة لتحليل وفهم السمات والمتغيرات الاجتماعية المختلفة داخل الجماعات ويتكون هذا الاتجاه من جزئي يتصلان ببعضهما البعض، يتعامل أحدهما مع أبعاد الجماعة ويتعامل الجزء الآخر مع ديناميات الشخصية العامة للجماعة وتشمل "**أبعاد الجماعة**" ثلاثة فئات هي:

- **سمات الجمهور:** وتشمل خصال الأفراد الذين ينتمون إلى الجماعة، وهذه الخصائص توجد بصفة مستقلة عن الجماعة وتنضم إليها عندما يصبح الفرد عضوا فيها.
- **سمات الشخصية العامة للجماعة:** وتشير إلى شخصية الجماعة، بمعنى (سلوك الجماعة) وبالتالي فإنها تعني مختلف التأثيرات الخاصة بالجماعة عند تتصرف الجماعة كجماعة ككل وهذا ما يجعل الجماعة عبارة عن كيان مميزا، وتظهر الشخصية العامة للجماعة من خلال السلوك الخارجي للجماعة مثل: اتخاذ القرار.
- **خصائص البناء الداخلي:** ويعبر عن العلاقات القائمة بين أعضاء الجماعة مثل لعب الأدوار.

وتتميز الفئات الثلاث السابقة بالاعتماد المتبادل(عدلي سليمان،1973، ص 70)

أما بالنسبة للجزء الثاني المتمثل في "**دينامية الشخصية العامة للجماعة**" فهو يمثل المفهوم الأساسي لدى "**كاتل**" في تحليل ديناميات الشخصية العامة للجماعة هو **"الطاقة العامة"** حيث أن كل فرد ينضم إلى الجماعة بغرض إشباع حاجة سيكولوجية معينة، وهو على ذلك يأتي للجماعة بدرجة من الطاقة يكرسها من أجل المشاركة في أنشطتها، وبالتالي فإن الطاقة العامة للجماعة هي مجموعة الطاقات الفردية المتاحة للجماعة وتشمل أنشطة الجماعة عادة على نوعين هما:

- **أنشطة تكون موجه نحو المحافظة على الجماعة.**
- **أنشطة أخرى تكون موجهة نحو تحقيق هدف الجماعة.**

وتسمى نسبة الطاقة العامة الواجب تخصيصها من أجل تحقيق التماسك والتآلف بين أعضاء الجماعة بطاقة النشاط العامة الحافظة للجماعة. (عدلي سليمان، 1973، ص72)

ويرى " **كاتل**" أن الجماعة أداة لإشباع حاجات الفرد وأن الأفراد ينتمون إلى الجماعة لسبب واحد فقط وهو أنها تساهم في تحقيق إشباعا معينا لهم لم يسبق أن تيسر لهم تحقيقه.

وخلاصة القول أن" **كاتل**" يرى أن الجماعة تقوم نتيجة لاهتمامات معينة، وليست من الضروري أن تتشابه بالنسبة لكل أفراد الجماعة، ولكنها يتم إشباعها من خلاله انتمائه إلى جماعة والتي تكون هي نفسها أداة الإشباع.(عدلي سليمان، 1973، ص 74)

ويهدف التحليل العاملي للجماعة إلى تحديد البعد الجماعي الأساسي والمتغيرات الاجتماعية الأكثر تأثيرا على سلوك وتفاعل أفراد الجماعة، ومن خلال هذا الاتجاه يمكن تفسير تفاصيل السمات الاجتماعية داخل الجماعات وتصنيفها بناء على التشابه والاختلاف ويعتبر التحليل العاملي أداة أساسية لدراسة التفاعلات والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد في الجماعة وكشف مختلف أبعادها الأساسية، وكمثال على ذلك يمكن أن يستخدم التحليل العاملي من أجل تحديد وفهم العوامل التي تؤثر في التكافؤ الاجتماعي داخل الجماعات،أو تحديد العوامل التي تؤثر على مستوى التفاعل والتعاون بين أفراد الجماعة.

إن استخدام التحليل العاملي في دراسة الجماعات يمكن من توضيح الأبعاد الاجتماعية الأساسية وتحديد مختلف المعطيات التي تؤثر في نسبة الجماعات وتفاعلها، مما يساعد على فهم ديناميات الجماعة وتحديد طبيعة العلاقات والتفاعلات الجماعية ومختلف العوامل المؤثرة فيها.

2- اتجاه نظرية المجال لكيرت ليفين:

يعتبر **"ليفين"** صاحب نظرية المجال في علم النفس، والذي تأثرت نظريته بالنظرية الجشطالتية والفكرة الأساسية المرتبطة بهذه النظرية،أن عملية إدراك لموضوع معين يحدده المجال الإدراكي الكلي، الذي يوجد فيه، وأن الكل ليس عبارة عن مجموع الأجزاء فقط، وأن الجزء يتحدد بطبيعة الكل وأن كل الأجزاء تتكامل في وحدات كلية، وتؤكد نظرية المجال أن السلوك يمثل وظيفة المجال الذي يكون موجود في الوقت الذي يحدث فيه السلوك، ونتيجة لمجموعة من القوى الدينامية المحركة يبدأ التحليل بالموقف بشكل كلي، ومن خلال الموقف الكلي يحدث تمايز الأجزاء المكونة، ويرى ليفين أن قوى المجال

الدينامية تسهم بشكل كبير في تحديد السلوك حيث يعرف ليفين المجال بأنه: " مجموع الوقائع المتواجدة معا والتي يتم إدراكها على أنها تعتمد على بعضها البعض".(زهران، 1980، ص ص 96، 97)

ويعد ليفين المؤسس الحقيقي لعلم دينامية الجماعة(1890– 1947) من خلال دراسته المجموعات الاصطناعية عن طريق دمج متغيرات المناخ الاجتماعي (استبدادي، ديمقراطي، عدم التدخل) وتعتبر العدوانية مشتركة بين هذه المتغيرات الثلاثة وبغض النظر عن أسلوب التحكم، فإن المجموعة في وضع استبدادي نجد أن هناك مقاومة العدوانية(القصور الذاتي)، بينما بالنسبة للمجموعة المسيرة ديمقراطيا، تزيد العدوانية من الإنتاجية، وأخيرا بالنسبة لمجموعة "دعه يعمل"(عدم التدخل) تظل العدوانية عالية والإنتاجية هي الأقل.

وقد قام **ليفين** بتوسيع نطاق عمله ليشمل المجموعة الطبيعية، حيث يرى أن المجموعة وبيئتها تشكل مجالا اجتماعيا ديناميا وتتمثل عناصره الرئيسية في المجموعة الفرعية والأعضاء، وقنوات الاتصال والحواجز.

ركز ليفين على التغيير الاجتماعي، وكشف أن القوى المعارضة (المقاومة للتغيير لا تغير التوازن بل تؤدي إلى زيادة التوتر في المجموعة، ويرى أن التغيير يتم من خلال الحد من التوترات والصراعات الداخلية. (Augstin, 2003,p06)

وحسب ليفين يشير مفهوم ديناميكية الجماعة على أنها:" مجموع القوى النفسية والاجتماعية الفاعلة والمتعددة والتي تتحكم في نمو وتطور الجماعة، بمعنى أنه يمكننا تحديد وحصر أهم ومختلف مجالات دينامية في: عوامل تفكك وتماسك الجماعة، ظروف ونشأة تكوين وبناء الجماعة، تأثير الجماعة في سلوك وتفكير ودوافع وتوافق الفرد وقيم وسمات الفرد ومدى تأثيرها في عمل الجماعة، خصائص وصفات الجماعة.(فهي السيد، ص 106)

إن دينامية الجماعة تضم معنيين: يتمثل الأول في مجموعة الظواهر التي تنشأ داخل الجماعات الصغيرة وكذلك مختلف القوانين التي تتحكم في هذه الظواهر، أما بالنسبة للمعنى الثاني خاص بمجموع المناهج التي سمح بالتأثير على سلوكات وشخصيات الفرد عن طريق الجماعة، حيث تسمح للجماعات الصغيرة التأثير على الجماعات الأكبر.

وتهتم البحوث المرتبطة بعلم دينامية الجماعة بمستويات متعددة من حياة الجماعة كالعمليات الاجتماعية والنفسية داخل الجماعات نتيجة لعملية الاتصال والتفاعل بين أفرادها، وبعض الظواهر التي تحدث داخل الجماعة كالتواصل والأدوار والمعايير وأهداف الجماعة، كما تهتم أيضا بمختلف السيرورات العلائقية في مستواها الواعي كتبادل الآراء، والأفكار وعملية اتخاذ القرارات... ومستواها اللاوعي لعمليات التوحد والتقمص. (زهران، 1980)

يرى ليفين أن هناك طبيعة تفاعلية لحدوث مختلف الظواهر الاجتماعية بين أعضاء الجماعة، وهذه المعادلة تعني أن السلوك الاجتماعي يحدث عندما تتفاعل الخصائص الشخصية لأعضاء الجماعة مع العوامل البيئة للجماعة التي تتكون من الأعضاء الآخرين، وبهذا فإن سلوك الجماعات لا يمكن فهمه عن طريق فهم سلوك فرد واحد فقط، بل من خلال تفاعله مع جميع الأفراد، فعندما يتفاعل أفراد الجماعة مع بعضهم البعض يكونون وحدة اجتماعية واحدة يشترك فيها أفراد الجماعة بالقيم والمعايير والمعتقدات نفسها مما يساهم في إعطاء فهما مشتركا للمشاعر والأهداف الاجتماعية والأفكار المرتبطة بالأفراد.

وبالتالي فحسب " ليفين" فإنه يرى أن سلوك الفرد وسلوك الجماعة يرتبطان بالخصائص التي لها علاقة بالموقف وظروف المجال الذي تؤدي إليه هذه الخصائص.(جلال، 1984، ص235)

لقد أكد ليفين على التعبير الرياضي عن الموقف النفسي، كما اعتبر الجماعة كلية تشكل مع المحيط الذي تنتمي إليه حقلا ديناميا اجتماعيا، وتتكون عناصرها الأساسية من أعضائها ومجموعاتها

الفرعية وقنوات الاتصال فيها، ومختلف معوقاتها وأهم شيء عند دراسة الجماعات هو التركيز على مختلف العلاقات الدينامية بين العناصر والبنيات من منظور الترابط المتبادل بين أعضائها وبين عناصر الحقل التي تتمثل في المعايير والأهداف وتوزيع الأدوار، لأنها هي التي من خلالها سوف تفسر في وقت معين عمل الجماعة وسلوكاتها وعلاقتها مع المحيط الاجتماعي. (جلال، 1984)

يعتبر " **كيرت ليفين**" المؤسس الرئيسي لعلم دينامية الجماعة الذي تحدث عن الطاقة التي يملكها كل فرد في الجماعة وأن هذه الطاقة تسخر من أجل تحقيق أهداف الجماعة، وتظهر الدينامية داخل الجماعة من خلال تضافر مجموع الطاقات الفردية، كما ركز ليفين على التغيير الاجتماعي وتحدث عن القوى المعارضة التي تؤدي إلى زيادة التوتر في المجموعة.

3- الاتجاه السوسيومتري(جاكوب مورينو):

تأسس القياس السوسيومتري على يد "**جاكو ليفي مورينو**" (1889- 1971) حيث يرى أن الأفراد مرتبطون من خلال ثلاث علاقات مختلفة التعاطف والكراهية واللامبالاة، والتي يمكن قياسها باستخدام استبيان يقيس مدى الروابط الاجتماعية والعاطفية والتماسك الاجتماعي وتوضيحها على شكل رسوم بيانية يطلق عليها مورينو المخطط الاجتماعي. (Augstin, 2003,p06)

ويهتم هذا الاتجاه بالناحية الانفعالية لحياة الجماعات من خلال الاتصالات والتفاعلات التي تحدث بين أفرادها والذي يحدد مقدار جاذبية الجماعة ودرجات التماسك بين الأعضاء، فهو منهج يعمل على تقييم مشاعر أعضاء الجماعة نحو بعضهم البعض، وهذا ما يبين ويكشف عن شكله من العلاقات الاجتماعية ويطلق عليها اسم البناء السوسيومتري أو البناء الاجتماعي للجماعة، حيث يتم تمثيل بناء نماذج الاختبار السوسيومتري بصفة عامة في شكل رسم بياني يعرف "**بالسوسيوغرام**" وهو نوع من

خريطة الجماعة التي تظهر من خلالها خيارات أعضائها سواء كانت سلبية أو إيجابية ويرمز لأعضاء الجماعة فيه بدوائر أو مثلثات صغيرة، بينما يرمز للاختيارات بخطوط تواصل.

(فهمي حنفي، 1996، ص176)

فالسوسيومتري يمثل اتجاه جديد لقياس مختلف التأثيرات المتبادلة بين الأفراد والوحدات الاجتماعية، استخدمت هذه الطريقة بنجاح في علم النفس الاجتماعي، ثم قام بتطبيقها الباحثون الاجتماعيون في دراسات وقياس الاتصالات والعلاقات الاجتماعية ومحاولة التفسير والتعبير عنها تعبيرا رياضيا وكميا عن الوحدات التي تم قياسها، فتطبق هذه الطريقة على مختلف العلاقات الاجتماعية ولا تعتبر إلا وسيلة عميقة لفهمها والتعبير عنها بطريقة واضحة ودقيقة.

إن موضوع هذا القياس هو الفرد في علاقته بالآخرين بمعنى مجموعة العلاقات التي تتشابك بين الأفراد والهيئات والجماعات بين الأعضاء والجماعات، كما أن هذه العلاقات بين أخذ وعطاء، مد وجزر، تجاذب وتنافر، حب وكراهية، تباعد وتقارب، تفكك وتوصد، تكامل وتداعي،أصبحت من ألزم الأمور للمختصين في علم النفس الاجتماعي أن يعملوا على قياس هذه المسافات الاجتماعية والتعبير عنها تعبيرا كميا رياضيات، بفضل قواعد وأسس جديدة لملاحظاتها والقيام بالتجارب عليها، حيث تختلف كل الاختلاف عن القواعد التقليدية القديمة القائمة على مجرد الملاحظة الخارجية والإحصاء.

(الخشاب، 2018، ص 62)

حسب "**جاكوب مورينو**" فإنه يرى أن الأفراد مرتبطون ببعضهم البعض من خلال العديد من الاتصالات والعلاقات والتي تظهر على شكل الحب والتعاطف،اللامبالاة والكراهية داخل الجماعات، حيث عبر عن الروابط التي تجمع بين أعضاء الجماعة بتمثيل بياني يسمى **بالمخطط الاجتماعي** أو **السوسيوغرام**، فالقياس السوسيومتري يسعى إلى فهم تنظيم العلاقات الاجتماعية وأنماط التواصل والتفاعل

بين أعضاء الجماعة ويعتبر القياس السوسيومتري أداة قيمة لدراسة الجماعات وديناميتها الاجتماعية، فبفضل مورينو وأبحاثه تمت إضافة أفكاره وتقنياته إلى العديد من المناهج العلاجية والتدريبية ولاتزال أعماله مؤثرة في مختلف المجالات النفسية والاجتماعية حتى يومنا هذا.

4- اتجاه التحليل النفسي:

أشار **"فرويد، freud"** في مؤلفه "**علم النفس الاجتماعي وتحليل الأنا**" سنة **(1921)** إلى مفهوم دينامية الجماعة حيث ركز على العمليات الدافعية والدفاعية في الفرد ومن بين أهم وأبرز المفاهيم في النظرية التحليلية بالنسبة للدينامية الجماعة التقمص والنكوص وميكانيزمات الدفاع واللاشعور:

- **التقمص:** ويشير التقمص إلى العملية اللاشعورية التي يستطيع من خلالها الفرد اكتساب خصائص فردا آخر تربطه به روابط انفعالية قوية وتشتمل هذه الخصائص على بعض السلوكيات والأفكار.
- **النكوص:** ويمثل عمليه الرجوع إلى مرحلة سابقة من مراحل العمر في الجماعة يسهل التعبير عن بعض الاتجاهات النكوصية والتي تظهر على مستوى السلوك، وتختلف درجة السلوك والنكوص بحسب عوامل مختلفة، مثل الأجواء الاجتماعية و فترة الاستمرارية في الجماعة وثباتها الانفعالي واتزانها .

وإذا كان الجو الجماعي سمحا متعاونا، فإن الفرد قد يقل قلقه وتقل حاجات التعلق بالأنماط الدفاعية ويمكن أن يكون للجماعة آثار فعالة وبناءة تسهم في تدعيم نمو الشخصية، وقد يكون لها آثار علاجيه منها الشعور بالانتماء والمكانة. (لويس مليكة، 1989، ص 438)

- **الكبح:** ويعني محاولة شعورية من أجل التحكم في الانفعالات والتغلب عليها، كما أنه عبارة عن عملية القمع وهي مرادفة لمصطلح ضبط النفس، وأن كانت كثرة الكبح، تؤدي إلى الكبت.

- **الكبت:** هو عملية نفسية تتم في اللاشعور وتختفي خلالها كل مصادر آلام الإنسان دون أن يكون واعي مدركا بها.(عدلي سليمان، 1973، ص 68)

وتتميز شبكة العلاقات الشخصية داخل الجماعة حسب نظرية التحليل النفسي بتفاعل القوي الإيجابية التي تعمل على دعم تماسك الجماعة، والقوى السلبية التي تعمل على إضعافها، وتضم الروابط الإيجابية من مختلف أنواع التوحد، وبين أهم الروابط الأكثر شيوعا في العلاقات الاجتماعية نذكر ما يلي:

- التوحد بأحد المنافسين أو جماعة منافسة يرغب الفرد لو أنه حلم محلهم.
- التوحد مع شخص محبوب ومرغوب فيه ومع جماعة .
- التوحد مع عضو أو جماعة من الأفراد لديهم حاجات مشتركة.

وتضم القوى السلبية في الجماعة مختلف أنواع الكراهية والمخاوف والمقاومة والعدوان، حيث أن اتجاهات أعضاء الجماعة نحو بعضهم البعض نادرا ما تكون إيجابية، وفي كل رباط فردي وشخصي يكون حسب فرويد مزيج من مشاعر الحب والكراهية متفاوتة في شدتها.

(لويس مليكة، 1989، ص 440)

ومن أهم **العوامل التي تزيد من تماسك الجماعة:**

- قلة الروابط الإيجابية والعاطفية بين أعضاء الجماعة.
- توفر أجواء العدل والمساواة.
- تميز النشاط الجماعي بتحقيق الحاجات الفردية المشتركة من الحب والوقاية والأمن.
- نشاط جماعي يسوده القيم والتقاليد.
- اشتراك بعض أعضاء الجماعة بأعضاء خارج الجماعة. (لويس مليكة، 1989، ص440)

أما بالنسبة **للعوامل التي تساهم في تهديد تماسك الجماعة:**

- التمركز حول الذات.
- الحسد والغيرة.
- التعبير دون قيود على الدوافع من طرف بعض أعضاء الجماعة .
- احباطات ناتجة عن مطالب القائد ومتطلبات الجماعة. (لويس مليكة، 1989، ص 440)

وحسب **نظرية فرويد** أن العلاقات بين القائد وأعضاء الجماعة تختلف باختلاف مميزات وخصائص الجماعة، فالجماعات التي تسيطر عليها قيادة استبدادية مثلا يغلب ويسيطر عليها أن يحل القائد محل الأنا الأعلى للفرد، فالقائد يقوم بمهام وأدوار سلطة داخلية جديدة، وفي هذه الحالات تكون المشاركات بين الأعضاء قليلة إن لم تكن منعدمة تماما.

فهم ينكصون إلى الاعتماد الزائد والمبالغ فيه وينزعون إلى الخضوع وإلى التخلص والبعد عن ذاتيتهم كأفراد، أما في الجماعات الديمقراطية فإن هناك إسقاطا أقل من طرف الأنا الأعلى للفرد على قائد الجماعة، وبدلا من ذلك يزيد التوحد بالقائد في الأنا، وتزيد الفرصة أمام الجماعة للاستجابات الفردية والناقدة في معظم الأحيان، ويتعادل النقص في الروابط الشخصية بالقائد مع المشاركة بين الأفراد في المثل العامة، كذلك في حالة غياب القائد لتسييره مختلف هذه المثل لاستمرار المشاعر الجماعية.

(عدلي هشام، 1973، ص 68)

ويرى **"فرويد freud"** أن الفرد يحتاج إلى الاتصال الاجتماعي لإشباع دوافعه الأساسية، كما أنه يمكن للجماعة أن يكون لها نتائج وآثار بناءة تساهم في عملية تدعيم نمو الشخصية وقد يكون لها آثار علاجية تتمثل في:

- الشعور بالمكانة والانتماء للجماعة.

- احترام وتأكيد الذات.
- الحماية والوقاية من التهديدات الواقعية المتخيلة. (محمد مال الله، 1999، ص ص 31، 32) .

إن تفسير دينامية الجماعة حسب نظرية التحليل النفسي تشير إلى كيفية تشكل الجماعات وفهم الدوافع اللاواعية والعمليات النفسية التي تؤثر على السلوكات والتصرفات الفردية داخل الجماعة، ووفقا لنظرية فرويد فإن الأفراد ينضمون إلى الجماعات بسبب احتياجاتهم النفسية ومختلف التحديات التي تواجههم في حياتهم اليومية، حيث يوفر الانتماء إلى الجماعة شعورا بالتقدير والأمان ويساهم في تعزيز الهوية الشخصية.

وبالتالي فإن **نظرية فرويد** تعتبر إضافة علمية ساهمت في فهم دينامية الجماعة وسلوكات أفرادها حيث اعتبرت أن الجماعات عبارة عن وحدات اجتماعية معقدة تتأثر بالعديد من العوامل النفسية والاجتماعية، في وظيفتها وتكوينها، والتي تؤثر بدورها في سلوك أفرادها وعلاقاتهم ببعضهم البعض.

وترى هذه النظرية أن الأفراد ينتمون إلى الجماعات من أجل تلبية احتياجات نفسية أساسية لهم مثل التقدير والأمان وتحقيق الهوية الاجتماعية، والحماية من الضغوط النفسية، ويتم ذلك من خلال توفير بيئة تفاعلية تؤدي إلى التلاحم الجماعي، وتعزيز الاتصالات بين الأفراد والحماية من الجوانب السلبية المتوقعة. وباختصار فإن نظرية التحليل النفسي تفسر دينامية الجماعة بأنها تعكس مختلف التفاعلات النفسية والاجتماعية بين أفراد الجماعة، وتكوين الهوية الاجتماعية والتأثيرات التي يمارسها القادة والأفراد على بعضهم البعض، فهذه النظرية تمثل نظرة شاملة ومعقدة لدور الجماعات في بناء وتشكيل النفس البشرية وتأثيرها على السلوك والتصرفات.

المحور الرابع:

سيكولوجية الجماعات داخل المؤسسات

المحور الرابع: سيكولوجية الجماعات داخل المؤسسات

تمهيد:

سيكولوجية الجماعة داخل المؤسسات تعني دراسة التفاعلات النفسية والاجتماعية التي تحدث داخل بيئة المؤسسة، ومعرفة العوامل التي تؤثر على مستوى التفاعل والتعاون بين أفراد المؤسسة والتي تحدد نجاحها وفاعليتها، وبالتالي فإن فهم سيكولوجية الجماعة داخل المؤسسات تساعد القادة المدراء على تطوير بيئة عمل إيجابية تساهم في تحسين أداء الأفراد وتحقيق نجاح المؤسسة، ويعزز التفاعل الإيجابي ويحسن عملية الاتصال والتنسيق بين أفراد المؤسسة أثناء العمل الجماعي.

1- أهمية الجماعة داخل المؤسسة:

تعتبر الجماعة جزء من المؤسسة حيث تعتبر أفضل طريقة للتغلب على المشاكل هي العمل ضمن الجماعات حيث أظهرت العديد من الدراسات أن زيادة الإنتاج يعود إلى العمل داخل الجماعات، وأن القدرة على حل المشكلات وتحسين العملية يكون أكثر داخل الجماعات المتماسكة والمترابطة أحسن من الجماعات المنفصلة والمتصدعة، حيث يعمل الأفراد بطريقة فعالة داخل الجماعات، وأشار العديد من الباحثين أن الجماعة تلعب دورا فعالا في تطوير سلوكات الأفراد من خلال المواقف المختلفة داخل المؤسسات ويظهر ذلك خاصة في الجماعات التي تتصف بالتماسك القوي بين أفرادها وجود معايير وقواعد وأهداف ذات علاقة بنظام المؤسسة وباختصار فإن من أهم الفوائد التي يمكن أن تقدمها دينامية الجماعة للمؤسسة نذكر ما يلي:

- تحقيق وإنقاص عبء العمل.
- المساهمة في عملية تنمية الإبداع.
- تساهم في القضاء على ضعف القادة.

- خلق العديد من قنوات الاتصال.

- تساعد أيضا الموظفين على الشعور بالارتياح النفسي.

- تعمل على السماح للأفراد بالسيطرة على بعضهم البعض، حيث يعتبر ذلك أكثر فعالية من سيطرة القادة.

- تضمن الاستقرار داخل العمل والرضا الوظيفي.

- تساعد في التقليل من المشاكل الخاصة بالعمل.(Huseyimgencel, 2019, p p227, 228)

- يقدم العمل الجماعي فرصة للاستفادة من مختلف الخبرات والمهارات التي يتميز بها أعضاء فريق العمل بما يعمل على تحقيق الأهداف المحددة والمسطرة للمؤسسة.

- يساعد على تحقيق التنسيق والتكامل والتعاون والفهم المشترك بين أعضاء جماعة العمل أثناء القيام بالمهام والأنشطة الموكلة لهم عن طريق مجهوداتهم المختلفة.

- يسمح العمل الجماعي على المدى البعيد في تطوير قدرة الفرد على تحقيق أهداف المؤسسة خاصة أثناء المواقف والظروف المفاجئة مثل الأزمات وغيرها.

- المساهمة في تنمية روح الانتماء وتحقيق الرضا الوظيفي، من خلال ترك المجال لإبداء الرأي والاقتراحات بين أفراد جماعة العمل بطريقة منظمة حول موضوع ما من أجل الوصول إلى قرارات إيجابية تخدم المؤسسة وتكوين صورة ايجابية لدى فرق العمل الجماعي نحو مؤسستهم ونحو بعضهم البعض.

- يساعد العمل الجماعي في ربح الوقت والجهد في الوصول إلى النتائج المرغوبة وبأقل التكاليف من خلال الاحترام والرقابة والتنظيم والاحترام المتبادل.(محمود جمعة، 2008، ص 90)

2- خصائص العمل الجماعي داخل المؤسسات:

يمثل العمل الجماعي داخل مؤسسات العمل الذي يقوم به جماعة من الأفراد من أجل تحقيق هدف مشترك أو إنجاز مهمة معينة، ويمتاز العمل الجماعي بخصائص محددة تؤثر في فعالية المؤسسة ومن بين خصائص العمل الجماعي داخل المؤسسات نذكر:

- الرؤية المشتركة بين أفراد الجماعة من خلال التوافق في الأهداف والمصالح الجماعية.
- الإدراك الواضح للأهداف من طرف جماعة العمل يعد أحد العوامل المساعدة في إنجاز وإعداد العمل الجماعي داخل المؤسسات.
- التماسك بين أفراد فريق العمل الجماعي وتحقيق التعاون في ما بينهم.
- الاستجابة للمطالب والأنشطة الجماعية المختلفة والمرونة.
- الثقة المتبادلة تساهم في زرع الطمأنينة بين أفراد الجماعة.
- تقييم واختبار الوظائف الخاصة بفريق العمل.
- القدرة على إيجاد طرق جديدة إبداعية من أجل العمل كفريق واحد.
- ضمان الأداء الجيد داخل جماعة العمل من القرارات الجماعية والشعور بالانتماء.
- الاحترام والتركيز على أداء وتنفيذ المهام بشكل متقن. (عبده وآخرون، 2019، ص 80)

3- مهارات العمل الجماعي:

تعمل مهارات العمل الجماعي على تحقيق العديد من النتائج الإيجابية بشكل سريع، كما تساعد على عملية إكمال مهام بكفاءة عالية، مع توفير بيئة إيجابية بين العمل، كما تساهم في الحصول على

العديد من الفرص والترقيات مع مرور الوقت، ومن أهم المهارات والخصائص التي يجب أن يتصف بها أعضاء فريق العمل داخل المؤسسات، حيث تكون أعضاء ذو فعالية داخل جماعة العمل نذكر ما يلي:

3-1 : مهارات التواصل:

وتشير إلى القدرة على عملية التواصل بطريقة فعالة وواضحة بمثابة مهارة في العمل الجماعي، فأثناء العمل مع الآخرين، من المهم جدا أن يتم مشاركة الأفكار والمعلومات الأساسية ذات الارتباط بالعمل المطلوب كذلك أن الاتصال الإيجابي يخلق تفاعلات أكبر بين فريق العمل الجماعي ويعمل على تشجيعهم على غرض مقترحاتهم والوصول إلى حلول مختلفة لبعض المشكلات.

3-2 : مهارة الاستماع الفعال:

تسمح مهارة الاستماع بمساعدة أعضاء فريق العمل على فهم بعضهم، وخلق جو الثقة بينهم عير بذل التركيز على شخص واحد أثناء مشاركته للأفكار والمشاعر الخاصة به إضافة إلى طرح بعض الأسئلة للتعمق أكثر في الشيء الذي يريد توضيحه، كل ذلك يساهم في تعزيز مختلف الروابط والعلاقات بين أعضاء فريق جماعة العمل

3-3 : التعاون:

يعتمد العمل الجماعي بدرجة كبيرة على التعاون بين أعضاء الجماعة بمختلف مواهبهم ومهاراتهم من أجل تحقيق هدف مشترك،وتظهر عملية التعاون في مشاركة الأفكار وتقديم المساعدة عند الحاجة التي تتطلب ذلك، وبالتالي فإن التعاون يعتبر مفهوم أساسي يندرج تحت مفهوم العمل الجماعي الذي يضم مجموعة من المهارات المتكاملة من أجل تحقيق النتائج المراد الوصول إليها.

3-4 : تحمل المسؤولية:

يتطلب من جميع أعضاء فريق العمل أن يكونوا على علم بمختلف المهام والأدوار المتعلقة بهم، إضافة إلى تحمل مسؤولياتها وبذل كل الجهود من أجل إتمام المهام والعمل في الوقت المحدد، من تحمل المسؤولية يجعل من فريق العمل يعمل حسب الطريق الصحيح لذلك مما يساعدهم على تحقيق الهدف المشترك. (عبد الباقي، 2011، ص 80)

وتتنوع وظائف مهارات العمل الجماعي لتشمل ضمان الأسس والنظم الإدارية المختلفة والمبادئ في تحقيق المؤسسة أو المنظمة لأهدافها،وتظهر هذه الوظائف في التفاعل بين الوظائف الشخصية والوظائف الاجتماعية والوظائف المؤسسية التي تكون كدعامات أساسية للعمل الجماعي، وفيما يلي سنعرض أهم هذه الوظائف:

- **وظائف شخصية، تنمية فكرة ذهنية، ديناميكية تطويرية:**

تنمي الوظيفة الفكرية الذهنية بإتباع طريقة منهجية أو أكثر من طريقة في التفكير، من أجل تبادل الخبرات والمعارف،وتوحيد الاتجاه فيساعد الأفراد القائد من أجل الوصول للأهداف المنشودة وتؤدي الوظيفة الديناميكية التصويرية من خلال مشاركة أعضاء الجماعة في أنشطة فريق العمل المختلفة التي تساعدهم على كل المستويات من تحديد الخطط وتنشيط الفكر وإحداث مختلفة التغيرات المطلوبة وتوجيههما من أجل النمو والتطور وصولا إلى الإدارة والتسيير بأسلوب إبداعي ابتكاري.

- **وظائف المؤسسة...تنمية،إدارية، تخطيطية، خدمية، تنفيذية، تصحيحية تقويمية:**

إن الوظيفة التخطيطية الإدارية تتم من خلال تحديد هدف مشترك للعمل أو المهام عن طريق مشاركة الجميع، القائد ومعاونيه في إطار الأهداف الأساسية للمؤسسة والوظيفة التنفيذية والخدمة والخدمية، تؤدي للعمل بفاعلية من أجل إنجاح العمل المهني، تحت غطاء المنافسة الفعالة والبناء من أجل تحقيق الهدف المشترك في نمط تكاملي كأداة منتجة وفعالة، والوظيفة التقويمية التصحيحية تؤكد

على أهمية دور فريق العمل كمدخل أساسي وجيد من أجل التقييم الكلي بالمؤسسة، ويمثل كذلك مدخل لحل العديد من المشكلات الدائمة في بعض المؤسسات .

- **وظائف اجتماعية تنموية العلاقات الارتباطية السلوكية:**

تساهم القيم والقواعد السلوكية التي تحدث التفاعل الوجداني بين أعضاء الفريق داخل المجتمع الواحد ومن خارج وداخل المؤسسة، في أن يصبح فريق العمل الجماعي جسدا واحدا نشاطا يعمل بمعايير أداء صحيحة صفاء ونقاء روحي وأساسي اجتماعية سليمة. (شعيب 2014، ص 186)

وتتحقق مختلف هذه الوظائف من خلال التفاعل الاجتماعي في جماعات العمل، نتيجة التغيير وهذا ما يسمى "**بدينامية الجماعة Group Dynamic**" ، ويعتبر الاتصال المستمر والتفاعل الدائم العملية الحيوية التي تربط أعضاء الجماعة ببعضهم البعض، مما يساعد على تحقيق الأهداف المطلوبة.

وتتميز هذه الدينامية الاجتماعية بأشكال متنوعة منها، التماثل الاجتماعي، المحاكاة الاجتماعية، التعاون الاجتماعي، التماسك الاجتماعي، البناء الاجتماعي، الأدوار والمعايير الاجتماعية.

إن تطبيق وممارسة هذه الديناميات ينتج عنه آثار إيجابية مختلفة تحقق صالح العامة والخاصة كما تعمل على اكتساب وتعلم العديد من المهارات والخبرات التي تؤدي إلى زيادة إنتاجية المؤسسة ورفع مستوى الخدمات. (شعيب، 2014، ص 186)

تلعب مهارات العمل الجماعي دورا كبيرا في تحقيق النجاح في أي ميدان عمل، فعندما يتعاون أعضاء جماعة العمل بشكل فعال ويتبادلون الأفكار والمعلومات بشكل سلس، يصبحون أكثر إنتاجية ويحققون أهداف أكبر وتجاوز التحديات بفعالية، بالإضافة إلى ذلك فإن مهارات العمل الجماعي تعمل على تحسين الاتصال والتفاعل بين أفراد الجماعة داخل المؤسسة، وتعزيز إنتاجية العمل والتحفيز على الإبداع والابتكار.

إن العمل الجماعي يساهم في تحسين المناخ داخل المؤسسة، ويعزز الروابط الاجتماعية داخل ميدان العمل من خلال التفاعل والتعاون والتفكير البناء في بيئة العمل.

4- نماذج من سيكولوجية الجماعة داخل المؤسسة:

4-1: سيكولوجية الجماعة داخل المؤسسات الاستشفائية:

تشير الصحة إلى كل ما يتعلق بسلامة الإنسان من الأوبئة والأمراض، فهي ذات صلة بقطاع حيوي لا تغلق أبوابه في الليل، والنهار، حيث يستقبل العديد من المرضى، إن المنظومة الصحية تتطلب تكاثف العديد من المجهودات من أفراد جماعة المستشفى، في دينامية تفاعلية متواصلة ومترابطة، والتي تؤثر بالضرورة على كل من الأطباء والمعالجين، أي أن عملية هناك عملية تأثير وتأثر، بحيث يكون ذلك في مجال العمل في الجماعة، ويظهر ذلك في ما يلي:

- عندما يتلقى المرضى العلاج الجيد من الأطباء فإنهم يمنحونهم الثقة والراحة عند علاجهم فيتم وضع الخطوات الأولى للعلاج.
- نلاحظ داخل المستشفيات أن الأطباء يتفاعلون مع المرضى من أجل تقديم المساعدة على علاج المرضى.
- تساعد ديناميات الجماعة داخل المستشفيات على مد يد المساعدة للمرضى وتوفير العلاجات الملائمة.
- تعتبر الإسعافات الأولية للمريض همزة وصل للذهاب إلى المستشفى أين يتواجد الأطباء من أجل تلقي العلاج فهنا نجد أن هناك علاقة تفاعلية ودينامية بين المسعفين والأطباء.
- فاعل الطبيب العام مع الأخصائي من أجل توجيه وإرسال المرضى الذين يعانون من أمراض مختلفة إلى الطبيب المشرف على مثل هذه الأمراض من أجل وصف العلاج المناسب.

- يعمل المدراء على الإشراف تأطير سيرورة العمل مع كافة أعضاء الطاقم الصحي من أجل التفاعل والتشاور والتبادل في الأفكار والمعلومات والقيام بمختلف الأدوار والمهام من طرف فريق العمل داخل المستشفى (حبيب، 1995، ص 93) .

تعتبر المستشفيات بيئات معقدة ومتنوعة، حيث يتفاعل فريق العمل داخلها لتقديم الرعاية الصحية للمرضى من خلال الاتصال الفعال والواضح بين الفريق الطبي والتمريض والعاملين بالإدارة حيث يسهم ذلك في تحسين جودة الرعاية وتقليل حدوث الأخطاء الطبية، ذلك أن تنسيق الجهود بين مختلف التخصصات يعزز فعالية العمل وفي تحفيز الفريق وتوجيهه نحو تحقيق الأهداف المشتركة وتقديم رعاية آمنة للمرضى، فدينامية الجماعة داخل المستشفيات تلعب دورا فعالا في تحقيق جودة الرعاية الصحية .

4-2: سيكولوجية الجماعة داخل مؤسسات إعادة التربية:

تمثل إعادة تربية الجانحين تدابير تطبيقية ذات ثلاث مستويات، المستوى العلاجي ويسعى لإخضاع الفرد للإجراءات العلاجية، المستوى الثاني تربوية يهدف إلى جعل الشخص منسجما مع البناء الاجتماعي، وإضافة إلى هاذين المستويين نجد المستوى المهني الذي يسمح للفرد أن يكسب عيشه عن طريق توجيهه بعد الدراسة المدرسية، أي تعلم مهنة .

كذلك أن إعادة تربية الجانحين لا تشير فقط إلى إعادة تكييفه مع الحياة الاجتماعية وذلك بتربية بعض الأنماط السلوكية، ولكن في حدود الإمكان إدماجه في المجتمع بتشجيع تفتحه ونمو، وبإثارة لديه كل مظاهر الوعي وجعل يعيش مختلف المواقف بشكل واقعي، بمعنى الوعي بالمكانة التي أعطاها له المجتمع.

لذلك فإن عملية إعادة التربية داخل المؤسسات تبنى على أساس ثلاثة مظاهر أساسية:

- إعطاء الفرد داخل مؤسسة إعادة التربية هوية جديدة تليق بشخصيته.

- إعادة بناء الفرد داخل مؤسسات إعادة التربية من خلال إعادة تكييفه من جديد وفق معايير جديدة تتطابق مع خصوصيات المجتمع.
- العمل على تفكيك السلوكات التكيفية الماضية من طرف الفتى الجانح.(أدموليد محمد، ص 22، 23)

إن مؤسسات إعادة التربية تستهدفوا إعادة تأهيل الأفراد الذين ارتكبوا أفعال إجرامية مخالفة للقوانين وتحويلهم حتى يكونوا أعضاء مفيدين وإيجابيين داخل المجتمع ولتحقيق ذلك يتطلب أن تكون مؤسسات إعادة التربية تتكون من فريق عمل متماسك من الموظفين والمديرين والمراقبين والمشرفين، وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي للتغلب على التحديات والصعوبات التي يواجهها الأفراد، من أجل تعزيز إرادتهم لتحسين سلوكياتهم داخل المؤسسة، وبالتالي فإن فهم دينامية الجماعة داخل مؤسسات إعادة التربية ضروري جدا من أجل نجاح البرامج التربوية وتحقيق الأهداف الإيجابية المراد الوصول إليها داخل هذه المؤسسات بتحويل الإيجابي لسلوكيات الأفراد وتنميتهم وتأهيلهم للعودة إلى الطريق السليم والمساهمة في بناء المجتمع بشكل بناء ومفيد.

4-3: سيكولوجية الجماعة داخل دور العجزة:

ترتكز مؤسسات دور العجزة على العديد من المعايير والقيم والقواعد التي تحكم المؤسسة وذلك من أجل ضمان استمرارها وتسييرها والحفاظ على النظام داخل المؤسسة ونذكر من بينها ما يلي:

➢ **تقديم الخدمات الاجتماعية:**

وتشمل مختلف الأنشطة المهنية من أجل مساعدة المسنين كأفراد وأزواج كجماعات وذلك لتقوية أو استعادة قدرتهم على الأداء الاجتماعي وتحقيق علاقات مرضية على مستوى الخبرات الاجتماعية

وتحسين أوضاع البيئة التي يعيش فيها المسنين، مما يساعدهم على تنمية علاقاتهم وقدرتهم على الأداء الاجتماعي الذي يساهم في تحقيق توافقهم النفسي والاجتماعي .

➢ **قيام العمال والموظفين بدورهم في مؤسسات دور العجزة:**

مثلا لحرص على نظافة المسنين ومرافقتهم في المركز، إضافة إلى تقديم الدعم والمساندة، والحرص على صحة المسنين وغيره من العديد من المهام .

- ضرورة الاتصال بين عمال ومسؤولي دور العجزة من أجل ممارسة الخدمة الاجتماعية على أكمل وجه اتجاه المسنين.
- العمل على تحقيق الراحة النفسية للمسنين داخل المركز. (أحمد إبراهيم حمزه، 2015، ص ص 59، 64)

➢ **أداء الأخصائي النفسي لدوره داخل مؤسسات دور العجزة والمتمثل في:**

- جمع المعلومات عن أسر المسنين ومختلف الظروف العائلية واستغلالها وأخذها بعين الاعتبار أثناء التعامل معه في دار العجزة .
- تشخيص الاضطرابات النفسية والعقلية التي يعاني منها المسنين وذلك للعمل على مساعدتهم في تحقيق التوافق والانسجام داخل مؤسسة دار العجزة .
- القيام بإعداد التقارير النفسية بشكل دوري حول وضعية المسنين من خلال المقابلة .
- المشاركة مع المعنيين بالأمر الداخل دور العجزة أثناء وضع مختلف الخطط العلاجية لصالح كبار السن، إضافة إلى المشاركة أثناء تنفيذها.

- مشاركة أسر كبار السن في مختلف الخطط العلاجية من أجل جمع أكبر قدر من المعلومات التي تساهم في القيام بمسح شامل لمشاكل المسنين العقلية والنفسية والاجتماعية. (عبد اللطيف محمد خليفة، 1997، ص 96)

ومن أجل تعزيز دينامية الجماعة داخل مؤسسات دور العجزة، لابد من العمل على توفير بيئة تعمل على تشجيع التفاعل والتواصل بين الأفراد، إضافة إلى تقديم الدعم الاجتماعي والنفسي لكبار السن، ومن المهم أيضا أن يكون لديهم فرصة للمشاركة في الأنشطة الثقافية والاجتماعية التي تعمل على تعزيز الاتصالات وتقوية روابط الجماعة، إضافة إلى ذلك لابد على العاملين في بمؤسسات دور العجزة الأخذ بعين الاعتبار مختلفة احتياجات ورغبات كبار السن، وأن تكون المعاملة معهم باحترام ولطف من أجل الشعور بالثقة والأمان داخل المؤسسة مع توفير الدعم والرعاية اللازمة لكل مسن من أجل تحقيق جودة حياتهم وراحتهم النفسية.

4-4: سيكولوجية الجماعة داخل مؤسسات المعاقين عقليا:

تهدف مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة إلى العمل على تلبية حاجات المتعلمين من ذوي الفئات الخاصة من أجل تقريبهم من أقرانهم العاديين بقدر الإمكان أو على الأقل العمل على الحد من تفاقم الإعاقة لأن الإعاقة لا يمكن أن تبقى كما هي إذا تم تركها من دون تدخل علمي، ومن المهام التي تؤديها هذه المؤسسات:

- احترام الفروق الفردية بين ذوي الاحتياجات الخاصة ويتم ذلك من خلال عمليات التشخيص والقياس والتقييم لكل فئة من فئات المعاقين من خلال استعمال أدوات مختلفة كالملاحظة والمقابلة، الاختيارات، دراسة حالة وسلالم التقدير وغيرها.
- توفير المعدات والوسائل التكنولوجية المناسبة من أجل تلبية حاجات ذوي الاحتياجات الخاصة.

- تكييف البيئة التعليمية حسب ما يتناسب مع كل فئة من فئات المعاقين.
- اختيار المعلم للعمل داخل هذه المؤسسات على أساس الرغبة الحقيقية الصادقة إضافة إلى الخصوصية الشخصية والمعرفية والمهنية التي تساعد على التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة.
- وضع برامج تعليمية مناسبة وتأخذ في الحسبان الفرد بين مختلف الفئات من أجل تحقيق الخطة التربوية ومعرفة مدى التقدم الذي تحقق.
- تطوير وتنمية الجوانب المشرقة التي يتميز بها الطفل المعاق واستغلالها من أجل التقليل من الجوانب السلبية .
- تساهم مراكز المعاقين إلى جعل الفرد من ذوي الاحتياجات الخاصة متفهما لنفسه، وتنمية الشعور بالرضا وغرس التفاؤل بالحياة، يتغلب على آثار القصور أو الإعاقة.
- توفير بيئة نفسية آمنة مليئة بالدفء والحب والقبول.
- تسعى مؤسسات المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة إلى تحقيق الدينامية بينها وبين الأسر لمساعدتهم على فهم أبنائهم بشكل حقيقي وكيفية التعامل معهم من خلال النصح والإرشاد والتوجيه .(قحطان 2008، ص ص31، 34)

تعتبر مؤسسات المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة بيئة فريدة نظرا لاحتياجات الأفراد الذين يعيشون فيها ومختلف التحديات التي يواجهونها. وتلعب الجماعة التي ينتمي إليها ذوي الاحتياجات الخاصة دورا هاما في تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للأفراد كما يمكن للتفاعلات والاتصالات الإيجابية داخل المؤسسة أن تساعد على التعزيز بالانتماء والتقدير.

إن فهم دينامية الجماعة داخل مؤسسات المعاقين يعد من الأمور الأساسية من أجل تحسين الظروف النفسية والاجتماعية لهؤلاء الأفراد فهذه المؤسسات تعتبر فرصة للأفراد المعاقين من أجل

الاندماج اجتماعيا وتكوين علاقات اجتماعية إيجابية مع الآخرين توفير بيئة تساعد على تحقيق التواصل الاجتماعي. ويلعب والعاملون في مؤسسات المعاقين دورا حيويا هام في تشكيل البيئة النفسية والاجتماعية وتقديم الرعاية النفسية المناسبة للأفراد داخل هذه المؤسسات التي تساعد في تعزيز المهارات والقدرات الخاصة بالمعاقين والتي تزيد شعورهم بالثقة والاستقلالية، حيث يكونون على استعداد من أجل المشاركة في النشاطات والبرامج المختلفة داخل المؤسسة وبالتالي تحقيق الانجازات وتطوير مهاراتهم الشخصية والاجتماعية وتحسين نوعية حياتهم بشكل عام .

4-5: سيكولوجية الجماعة داخل المؤسسات التربوية:

تساعد دينامية الجماعة في المؤسسات التربوية في تحقيق ترابط التلاميذ من خلال جماعة القسم وبين المجتمع الأكبر والجماعات الأخرى .

فالمؤسسات التربوية تعتبر مجال دينامي للجماعات التربوية، والتي تتكون من شبكة معقدة من العديد من العلاقات الاجتماعية والثقافية،وبهذا فهي تعكس الحياة الاجتماعية وطابعها،وبذلك لا يمكن فصل هذه المؤسسات عن الحياة الاجتماعية، وتعتبر دينامية الجماعة داخل المؤسسات التربوية المجال الذي تتفاعل فيه مختلفة أطراف العملية التربوية، ونمطا معياري للسلوك بين القائد التربوي ومكونات العملية التعليمية والعناصر الخارجية التي تساعد على تنشيط العمل التربوي، وبالتالي فإن الاهتمام بالجماعة تربوية سواء جماعة الفصل الدراسي أو جماعة هيئة التدريس أو الجماعة الإدارية، أصبح يشكل اليوم من بين أهم الموضوعات في البحث النفسي والاجتماعي (بن خالد عبد الكريم، 2017، ص 13)

وتهدف دينامية الجماعة داخل المؤسسات التربوية إلى:

- تساهم في تنمية حاجات التلاميذ عن طريق التفاعلات الصفية واللاصفية ضمن المجال المهني الذي يحقق له عملية التفاعل والاندماج داخل البيئة المدرسية.

- يعتبر الصف المدرسي مجال للتجريب من أجل الدخول في علاقات اجتماعية من طرف التلاميذ، وذلك من خلال عمليات التضامن والألعاب والتعاون وكل ما يعملوا ويساعد على تحقيق الدعم الاجتماعي والنفسي للتلاميذ .
- تعمل دينامية الجماعة على تحقيق الذات لدى التلاميذ من خلال انجاز الواجبات المدرسية إضافة إلى تحقيق المكانة الاجتماعية داخل إطار الجماعة .
- العمل على تسيير التعامل مع ضغوطات الحياتية عن طريق عمليتي المساندة والدعم من طرف الجماعة التربوية.(جابر نصر الدين، 2001، ص 150)

ويمثل التفاعل الصفي داخل الجماعة المدرسية أحد العوامل التي تؤثر على تجربة التلاميذ وتحصيلهم الأكاديمي ويشير إلى مختلف التفاعلات الاجتماعية التي تحدث بين التلاميذ والمعلمين داخل البيئة الصفية وتكمن أهمية التفاعل الصفي في ما يلي:

- يساهم التفاعل الصفي في عملية التخطيط للتعلم والتعليم، إضافة في تنفيذ وتقييم ما تم تخطيطه له .
- يكتسي التفاعل الصفي أهمية في عمل المعلمين، حيث يصبح بمثابة الموجه والمرشد والمنظم، أما بالنسبة للتلميذ فقد أصبح مشاركا داخل العملية التفاعلية بعد أن كان مجرد متلقيا فقط .
- يعمل التلاميذ أثناء عملية التفاعل الصفي على تطوير آرائهم وأفكارهم عن طريق عناية المعلم الذي يحرص على رفع مستوى وارتقاء الأفكار والآراء .
- يعمل التفاعل الصفي على زيادة حيوية التلاميذ أثناء المواقف التعليمية وتحريرهم من حالة السلبية والصمت والاستجابة إلى حال المشاركة في المناقشة والبحث .
- من خلال التفاعل الصفي تنمو اتجاهات إيجابية للتلاميذ نحو آراء ومواقف الآخرين، حيث يستمعون إلى رأي الآخر واحترامه .

- يسمح التفاعل الصفي في إعطاء فرصا للتلاميذ في التعبير عن معارفهم ومختلف المفاهيم التي يمتلكونها من خلال آرائهم وأفكارهم حول أي موضوع .

يعطي التفاعل الاجتماعي للتلاميذ فرصا من أجل التدريب على التخلص والانتقال تدريجيا من تمركز تفكيره حول ذاته ومساعدته على ممارسة عضويته داخل الجماعة .(تعوينات، 2009، ص 99)

وباختصار فإن التفاعل الصفي يعتبر من العناصر الحيوية التي تساعد في تعزيز جودة التعلم والتعليم، فإذا تم تعزيز التفاعل بين المعلم وتلاميذ وبين التلاميذ أنفسهم فإن ذلك يظهر نتائجه في العملية التعليمية والأداء الأكاديمي، وتحسين مهارات حل المشكلات واستكشاف الحلول المختلفة بشكل جماعي .

إن فهم سيكولوجية الجماعة داخل المؤسسات التربوية القادة والمعلمين على تحسين بيئة التعلم والتعليم وتعزيز النمو الأكاديمي والنفسي للتلاميذ، ولابد على المدارس أن تعمل على خلق جماعة داعمة ومشجعة تساهم في تحقيق التميز لتلاميذها، وتنمية مهارات التعاون الاتصال والقيادة، إضافة إلى مساعدتهم على تطوير ذواتهم وبناء الثقة بالنفس وتنمية القدرات الشخصية والاجتماعية لتلاميذ.

المحور الخامس:

القيم والمعايير في الجماعة والمؤسسات

المحور الخامس: القيم والمعايير في الجماعة والمؤسسات

تمهيد:

تلعب القيم والمعايير دورا هاما داخل الجماعة المؤسساتية حيث تعمل على تحديد السلوكات وتوضيح مختلف التفاعلات بين أفراد الجماعة، فهي التي تدفع أفراد المؤسسة نحو تحقيق الأهداف، فهي تمثل مجموعة المبادئ التوجيهية والتي يجب على كل عضو من أعضاء المؤسسة أن يتبعها وأن تظهر من خلال سياق عملهم اليومي، وتعد هذه القيم والمعايير ذات أهمية كبيرة جدا التي تساهم في تشكيل ثقافة المؤسسة وضمان تحقيق رؤيتها وأهدافها ونجاحها داخل بيئة العمل بطريقة إيجابية وفعالة تشجع على التعاون والابتكار وتدفع الموظفين إلى بذل كل مجهوداتهم من أجل تحقيق نجاح المؤسسة وبناء سمعة جيدة،وتحقيق الرضا لكل المعنيين بهذه المؤسسة. وفيما يلي سنتناول ماهية القيم والمعايير وأهميتها في المؤسسة.

أولا: القيم

1- تعريف المنظومة القيمية:

القيمة لغة تعني ثمن الشيء بالتقويم، تقول تقاوموه، فيما بينهم وإذا قام الشيء واستمرت طريقيه فقد استقام.(ابن منظور ،د، ت،ص 3783)

والقيمة تجدها من جذر قوم ومن المضاعف قوّم أي قوّمت الشيء فهو قويم ومستقيم، وقام الشيء بكذا، أي تعدلت قيمته به، والقيمة الثمن الذي يقام به الشيء أي يقوم مقامه (المعوش،2017، ص 14).

– أما اصطلاحا تمثل القيم مجموعة من الأحكام العقلية والوجدانية والمتعلقة بفكرة أو موضوع أو موقف معين، وهي تعد موجهات عامة لسلوك الأفراد، فهي معايير للسلوك الفردي والاجتماعي في الحياة (أبو ججحوح، 1999، ص 13).

وينطبق مفهوم القيمة على كل ما هو جدير باهتمام المرء وعنايته لاعتبارات اقتصادية أو سيكولوجية أو أخلاقية أو جمالية والقيمة في علم النفس هي قيمة الموضوعات من الناحية الذاتية، أي الصفات التي تجعلها مطلوبة أو مرغوبة عند شخص معين، أو عند طائفة معينة من الأشخاص. (عويضة، 1996، ص ص 176.177).

ويشير **عبد الفتاح (2001)**، إلى أن القيم هي المثاليات التي تسود الأفراد وتتغلغل في نفوسهم ويتوارثها الأجيال ويدافعون عنها قدر الإمكان (عبد الفتاح، 2001، ص 15)

أما **الأسمر (1997)** فيعرف القيم على أنها عملية تقويم ضمني لأي موقف أو تصرف أو فكر أو موضوع يقوم على مفاهيم المجتمع وفلسفته في الحياة، ونظرته للمواقف والتصرفات والأفكار لتنتهي عملية التقويم بإصدار حكم على التصرف إما لصالحه تعبيرا عن الرغبة فيه فيسمى قيمة، أو ضده تعبيرا عن عدم الرغبة فيه ورفضه فلا يعتبر قيمة (العاتي، 2014، ص 22).

ويستخدم مفهوم القيمة بعدد كبير من المعاني يرتبط كل منها بمفهوم الاتجاه، فالقيمة عبارة عن إطار أشمل من الاتجاه، إذ هي لدى "نيوكمب" عبارة عن الإطارات المرجعية العامة أو السائرة، التي تربط اتجاهات الفرد فيما بينها، وتعمل بدلائل تستخدم في تقويم الخبرة والسلوك من حيث اتفاقها أو خروجها عن الأهداف الأساسية للحياة (عويضة، 1996، ص 177).

كما يعرف بلال (2005) القيم بأنها " الاعتقاد بأنه شيء ذو قدرة على إشباع إنسانية معينة، وهي صفة الشيء الذي تجعله ذا أهمية أو أولوية لفرد أو جماعة. (العاتي، 2014، ص 23)

ويعرفها زاهر (1986) أنها مجموعة من الأحكام المعيارية المتصلة لمضامين واقعية، يتشبع بها الفرد من خلال انفعاله وتفاعله مع المواقف والخبرات المختلفة، ويشترط أن تنال هذه الأحكام قبولا من جماعة اجتماعية معينة حتى تتجسد في سياقات الفرد السلوكية أو اللفظية أو اتجاهاته أو اهتماماته (الحصموتي، 2019، ص ص19، 20)

فالقيمة كمفهوم في علم النفس الاجتماعي، وقد تم اقتراحها سنة (1918)، والذي قدمه على أساس أنه النواة المركزية للعلم الجديد والذي عرفه كعلم عام يخص الجانب الذاتي الثقافي.

(Fischier , 1996,p16)

وعرفها **الدعليج (2007)** بأنها محكات ومقاييس تحكم بها على الأفكار والأشخاص والأشياء والأعمال والموضوعات والمواقف الفردية والجماعية بحسنها وقيمها والرغبة فيها أو من حيث قبولها وعدم قيمتها وكراهيتها، أو في منزلة معينة ما بين هذين الحدين (الحصموتي، 2019، ص 20).

ويرى "سميث" أن القيمة تطلق على كل ما هو جدير باهتمام الفرد لاعتبارات عادية ومعنوية أو اجتماعية أو أخلاقية أو دينية أو جمالية. (جابر الهاشمي، 2006، ص163)

وتعتبر القيمة بشكل عام على أنها المبدأ أو المستوى التي تعتبر ثمينة أو مرغوبا فيها والتي تساعدنا على تحديد ما إذا كانت بعض الموضوعات جيدة أو رديئة، حسنة أم سيئة، صحيحة أم خاطئة، مفيدة أم عديمة، هامة أم عديمة الأهمية، والقيمة بوجه عام مجموعة من الخصائص الثابتة للشيء التي يقدر بها، ويرغب فيه من أجلها، ويقول ديكارت أن الوظيفة الحقيقية للفعل هي أن يفحص القيمة الثابتة لجميع المنافع التي هي ناشئة فيها بصورة ترجع إلى اتجاهنا. (عبد الرحمان حسين، 2019، ص53)

فالقيم هي المكون المعرفي الوجداني والأدائي الذي يوجه السلوك ويضبطه ويدفعه (أبو الهيجاء، 2008، ص14).

أما بالنسبة للمنظومة القيمية فهي تعتبر نسق قيمي للمجتمع أو مجموعة من المثل للمجتمع تساهم في توجيه سلوك الفرد والجماعة نحو منحى معين، ويشير دوركايم إلى أن النسق القيمي للمجتمع يتسم بالموضوعية والعمومية، كما يعتبر من أهم أسس بناء الإطار المرجعي والارتكاز الاستدلالي للفرد والمجتمع. (مخلوف، 2016، ص64)

2- تصنيف القيم:

يرى الكثير من الباحثين الذين تعرضوا لدراسة القيم أنه من العسير تصنيفها شاملا "يتفق عليه الجميع وأشار" **سورلي**" بأنه من المستحيل أن تكون هناك قاعدة يمكن على أساسها تحديد كل أنواع القيم، والواقع أنه مهما يكن في تصنيف القيم من قصور عن الإحاطة بكل أنواعها، فإن التصنيف أمر من ألزم اللزوميات لدراستها، ومما لا شك فيه أن تصنيف القيم يساعد كثيرا في التخفيف والتقليل من الخلط والبلبلة الملحوظين دائما في مناقشتها" (الخزاعلة، 2009، ص40).

فيما يلي سنعرض أهم التصنيفات المتعلقة بالقيم.

2-1 : تصنيف على أساس المحتوى:

من أشهر التصنيفات التي اعتمدت على معيار محتوى القيمة ومضمونها، هو تصنيف "**سبرنجر**" وذلك في كتابه (أنماط الرجال) وقد جاء تصنيفه هذا بناء على دراسته وملاحظته لسلوك الناس في حياتهم اليومية (الجلاد، 2007، ص47)

ومن **أهم أنواع القيمة** حسب هذا التصنيف نذكر:

- **القيم النظرية**: وتعني الاهتمام بالمعرفة واكتشاف الحقيقة والسعي إلى التعرف على ما وراء القوانين، وحقائق الأشياء بقصد معرفتها، ويمثلها نمط العالم الفيلسوف.

- **القيم الاقتصادية:** وتتضمن الاهتمام بالمنفعة الاقتصادية والمادية، ويمثلها نمط رجال الأعمال ولاقتصاد.
- **القيم الجمالية:** وهي تعبر عن الاهتمام بالجمال والشكل والتناسق.
- **القيم الاجتماعية:** وتتضمن الاهتمام بالمعتقدات والقضايا الروحية والدينية والغيبية والبحث عن حقائق الوجود وأسرار الكون.

2-2: تصنيف على أساس الشدة:

وهي إما قيم إلزامية، تكون ملزمة للجميع من الضروري تنفيذها بالقوة كالقيم الدينية وقيمة مفضلة يشجع المجتمع أفراده على التمسك بها ولكنه لا يلزمهم بمراعاتها، وقيم مثالية وهي التي يحسن الفرد بصعوبة تحقيقها بصورة كاملة كالدعوة إلى مقابلة الإساءة بالإحسان. (الخزاعلة، 2009، ص40)

2- 3: تصنيف على أساس المقصد:

- **قيم وسائلية:** أي تلك التي تعتبر وسائل لغايات أبعد مثل الترقي، والإخلاص.
- **قيم غائية:** هي تلك التي تعتبر غايات في حد ذاتها مثل حب البقاء (جابر، لوكيا،2006، ص170).

2-4 تصنيف على أساس العمومية:

- **قيم عامة:** وهي التي يعم انتشارها وشيوعها في المجتمع كله بغض النظر عن تقدمه،وبطبقاته وفئاته المختلفة مثل الاعتقاد في أهمية الدين والزواج والعفة.
- **قيم خاصة:** وهي التي تتعلق بمواقف أو مناسبات خاصة أو بحالة محددة، أو طبقة أو جماعة خاصة، مثل القيم المتعلقة بالزواج والمواسم والاحتفال بالأعياد الدينية والوطنية...الخ (جابر، لوكيا،2006، ص171)

2-5: تصنيف على أساس الوضوح:

ويمكن تصنيفها على هذا الأساس إلى ما يلي:

- **قيم ظاهرة:** (واضحة وصريحة)، وهي القيم التي يصرح بها الفرد علانية بالكلام، مثل القيم المتعلقة بالخدمة الاجتماعية والمصلحة العامة.
- **قيم ضمنية:** وتمثل القيم التي يمكن استنتاجها حيث يستدل على وجودها من ملاحظة الميول والاتجاهات والسلوك الاجتماعي بصفة عامة مثل القيم التي تكون مرتبطة بالسلوك العاطفي. (زهران، 1984، ص126)

2-6: تصنيف على أساس الدوام:

وتنقسم القيم من ناحية دوامها أو استمرارها إلى قسمين:

- **قيم عابرة:** وهي القيم الوقتية العارضة القصيرة الدوام السريعة الزوال: مثل القيم المرتبطة بالموضوعات والنزوات.
- **قيم دائمة:** وهي القيم التي تبقى زمنا طويلا مستقرة في نفوس الناس يتناولها جيل عن جيل كالقيم المرتبطة بالعرف والتقاليد والمقصود هنا بالدوام بالطبع الدوام النسبي. (عويضة، 1996، ص 104).

3- القيم وأثرها على السلوك:

تعمل كل جماعة من الجماعات على تنظيم قيمها وترتيبها وفقا لأهميتها، ويطلق على ذلك نظام القيم السائد في الجماعة والذي يختلف من جماعة إلى أخرى مما يؤدي إلى سيادة قيمة معينة في جماعة، وقيمة أخرى في جماعة ثانية، وهذه السيادة للقيم في الجماعة، لا يتم بشكل عشوائي بل نتيجة للشروط الفيزيقية والاجتماعية التي تعيشها الجماعة وعلاقتها بالجماعات الأخرى، فالقيم تؤثر في السلوك، فقد وجد "**بوستنمان وآخرون**" **(1948)** أن الأشخاص الذين تسود عندهم القيم الدينية يدركون القيم الكلمات الدينية و يتعرفون عليها بسهولة أكثر من غيرها من الكلمات، كما أنه إذا أراد شخص تسود عنده القيم

الاقتصادية أن يتزوج فإنه يركز على المركز المادي عند الفتاة أكثر من التركيز على جمالها أو ثقافتها، و إذا صادق فإنه يبحث على الشخص الذي يستفيد من وراء صداقته، و هو في حياته يقوم كل شيء في ضوء القيم الاقتصادية السائدة عنده، و لهذا فإن تعديل القيم أو تعديل ترتيبها يؤدي إلى تعديل السلوك عند أعضاء الجماعة.(االزعبي، 2010، ص 168).

4- مكونات القيم:

تتكون القيم من ثلاثة مستويات رئيسية تتمثل فيما يلي: (الحصموتي، 2019، ص ص38،39)

4-1: المكون المعرفي:

ومعياره (الاختيار) أي انتقاء القيمة من أبدال مختلفة بحرية كاملة، بحيث ينظر الفرد في عواقب انتقاء كل بديل، ويتحمل مسؤولية انتقائه بكاملها، وهذا يعني أن الانعكاس اللاإرادي لا يشكل اختيارا يرتبط بالقيم، يعد الاختيار المستوى الأول في سلم الدرجات المئوية للقيم، ويتكون من ثلاث درجات أو خطوات متتالية استكشاف الأبدال الممكنة، والنظر في عواقب كل بديل ثم الاختيار الحر.

4-2: المكون الوجداني:

ومعياره التقدير الذي ينعكس في التعلق بالقيمة والاعتزاز بها والشعور بالسعادة.

4-3: المكون السلوكي:

ومعياره الممارسة والعمل أو الفعل ويشمل الممارسة الفعلية للقيمة أو الممارسة على نحو ينسق مع القيمة المنتقاة على أن تكرر الممارسة بصورة مستمرة في أوضاع مختلفة كلما سنحت الفرصة لذلك تعد الممارسة المستوى الثالث في سلم الدرجات المئوية إلى القيم وتتكون من خطوتين متتابعتين، هما الترجمة القيمة إلى ممارسة وبناء نمط قيمي. (الحصموتي، 2019، ص ص 38،39).

5- المفاهيم المرتبطة بالقيم:

ترتبط القيم بمجموعة من المفاهيم من أهمها نذكر ما يلي:

5-1: القيم والاتجاهات:

تلتقي القيم والاتجاهات في النقاط التالية:

- أن كلا من القيم والاتجاهات يكتسبها الإنسان في مرحلة التنشئة الاجتماعية.
- أن كلا المفهومين يرتبط بالكائن البشري.
- أن كلا القيم والاتجاهات تمثل المنطلق والموجه المعنوي للسلوك الإنساني.

ورغم تداخل مفهومي القيم والاتجاهات فإنه يمكن التفريق بين المفهومين فيما يلي:

- أن القيم يجب أن تكون متفق عليها في المجتمع، بينما الاتجاهات خاصة بالفرد.

-أن القيم تتسم بالثبات (نسبيا) بينما الاتجاهات أسهل تغييرا وتطويرا. (شابسوغ، 2011، ص 134).

-القيم أهم وأشمل من الاتجاهات، فتشكل مجموعة الاتجاهات فيما بينها علاقة قوية لتكون قيمة معينة، ونتيجة لذلك تحتل القيم موقعا أكثر أهمية من الاتجاهات في بناء شخصية الفرد. (محمود مصطفى، عبد الفتاح، ماهر، عبد المحسن، إبراهيم، 2011، ص 427).

5-2: القيم والمثل:

يمكن القول إنه يوجد تقارب قوي بين القيم والمثل، فالمثل تمثل الحوافز الطويلة الأمد أو الغايات التي تسعى لتحقيقها، ويمكن أن ننظر إلى القيمة على أنها اهتمام أو اختيار أو تفضيل أو حكم يصدره الإنسان على شيء ما مهتديا بمجموعة من المبادئ أو المعايير التي وصفها و حددها المجتمع الذي نعيش فيه والذي يحدد المرغوب المرغوب عنه من السلوك. (لوكيا، جابر، 2006، ص ص 165،166).

5-3: القيم والدوافع:

يمثل الدافع حالة من التوتر أو استعداد داخلي يسهم في توجيه السلوك نحو غاية أو هدف معين، أما القيمة فهي عبارة على التصور القائم خلف هذا الدافع فالتوقع المنخفض لقيمة الإنجاز يترتب عليه نقص السلوك الموجه نحو الإنجاز أما التوقع المرتفع لقيمة الإنجاز فيؤدي إلى هذا السلوك (خليفة، 2000، ص84).

وتعتبر القيم من الدوافع السيكولوجية التي تؤثر في سلوك الإنسان وتشكل خصائصه الاجتماعية، كما أنها توجه سلوكه وتدفعه في مسارات معينة، وربما كان أهم القيم الدافعة للسلوك هي القيم الأخلاقية التي نسميها بالضمير، والذي يتكون من خلال القوى الخارجية الرادعة إلى قوى داخلية رادعة حتى تصبح جزء من التركيب النفسي للفرد وذلك من خلال عملية النمو المستمرة. (الجسماني، 1994، ص47).

5-4: القيم والمعايير:

تمثل المعايير سلطة اجتماعية يخضع لها الفرد ولو كان بعيدا عن أعين الرقباء بحيث يؤثر في كثير من دوافعه وسلوكه وانفعاله.

- المعيار مصطلح قياسي لتقدير الخطأ والصواب في سلوك الفرد كعضو في الجماعة.
- المعايير ذات منطلق خارجي اجتماعي أساسا أي أنها نتيجة ضغط خارجي في الجماعة.
- المعايير ذات منطلق خارجي اجتماعي أساسا أي أنها نتيجة ضغط اجتماعي خارجي.
- المعايير نتيجة للثقافة والتراث أما القيم فهي نتيجة تكوين نفسي تبعا للفروق الفردية والإنسانية.
- المعايير أوسع شمولية في المفهوم من القيم.

أما القيم فهي مبادئ وآراء يتبناها الإنسان وتنبع من نفسه فهي ذات منطلق فردي نحو مبادئ وآراء الآخرين.

– القيم هي مجموعة اتجاهات عقلية لا يمكن قياسها إلّا من خلال مواقف اجتماعية.

القيم ذاتية أي يشعر كل واحد منا بالقيم على نحو خاص به.

– القيم نسبية أي أنها تختلف من شخص إلى شخص، ومن زمن إلى زمن ومن مكان إلى مكان، ومن ثقافة على ثقافة.

–غالبا ما تتخذ القيم ترتيبا هرميا عند الفرد، وهذا حسب أهميتها عنده (جابر، لوكيا 2006، ص ص 164، 165)

4-5: القيمة والاهتمام:

الاهتمام هو المصدر الأساسي والسمة الدائمة لكل قيمة، فأي موضوع يكتسب قيمة عندما يستوعب أي اهتمام أيا كان هذا الاهتمام، فمهما كان الاهتمام فهو حقيقته قيمة، ويمكن لأي موضوع محايد أن يصبح قيما في الحالة التي يعبر فيها الشخص عن الاهتمام به.

فأي شخص له قيمة أو يعد قيما في المعنى الأساسي الشامل عندما يكون موضوع اهتمام، وأي موضوع للاهتمام فهو بالتالي قيم بذاته ويمكن صياغة هذا التعريف في المعادلة الرياضية التالية س لها قيمة تساوي هناك اهتمام نفسي.

إذا كان أي موضوع يكتسب قيمة حينما يكون لنا اهتماما به بصرف النظر عن نوع هذا الاهتمام، فهذا يعني ازدياد القيمة بازدياد الاهتمام، فعندما يكون هناك موضوعات أكثر قيمة من غيرها فمرجع هذا إلى أن الاهتمام الموجه إليها أكثر من ذلك الموجه إلى غيرها.(عطية، 2008، ص 191)

5- تكوين القيم:

يكتسب الأفراد القيم من خلال التفاعل الاجتماعي في المجتمع فوجود الناس في مكان ما، فإننا نجدهم يتعاملون بيعا وشراء ومصاهرة واحتكاكا في الأفكار وتبادلا في المنافع، وتنشأ بينهم العلاقات وتقوم بينهم

الصلات الدينية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية ويتعارفون على تقاليد وعادات ويتفاهمون على أساسها، يظهر أثر ذلك كله في سلوك الأفراد باعتبارهم أعضاء في الجماعة التي ينتمون إليها، وبمعنى آخر فإن تصرفاتهم تحمل مختلف مكونات ثقافتهم الخاصة وتتميز عن غيرها من تصرفات من لا ينتمون إلى جماعتهم.

وان مختلف المعايير المتعارف عليها في مجتمع من المجتمعات تحكم تصرفاتهم ويجعلونها مرجعا للحكم عندهم وهو ما نسميه قيمة، فعندما نجد مجتمعا يسوده الاتفاق على الوفاء هو قيمة من قيم المجتمع، ونفس الشيء إذا كان الكرم والكرامة والدين تتخذ مقاييس أو مستويات تحدد ما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب وما هو غير ذلك.

فالقيم تمثل مجموعة من الاتجاهات التي رسخت عبر تاريخ الفرد بالاكتساب ومن خلال عملية التنشئة الاجتماعية ومن خلال الثقافة التي عاشها الفرد.(عويضة، 1996، ص100)

6- خصائص القيم:

يعد مفهوم القيم من المفاهيم المتشعبة، التي تدخل ضمن العديد من التخصصات المختلفة، ولذلك فقد وضع الباحثون عددا من الصفات والسمات المشتركة التي تسهم في توضيح هذا المفهوم، وقد ذكر الهاشمي عددا من هذه السمات كما يلي:

- القيم أساسية في حياة كل إنسان سوي فهي بمثابة مرشد وموجه لكثير من النشاط الحر الإرادي للإنسان.
- القيم تصطبغ بالصبغة الاجتماعية: أي أنها من إطار اجتماعي.
- القيم مكتسبة، إذ يتعلمها الفرد عن طريق التربية الاجتماعية والتنشئة في نطاق الجماعة.

- تعد القيم ذاتية اجتماعية، ولها أثر بارز في السلوك العام والخاص للفرد والجماعة، وفي تحديد كثير من العلاقات مع بعض أفراد الجماعة الأخرى.
- القيم ذات ثبات نسبي بالتغيير والتبديل إذا أراد الفرد ذلك بعزيمة صادقة، فتعد القيم أكثر ثباتا من الميول والاتجاهات وتقاوم التغيير.
- يتميز بعض الأفراد بقيم فردية خاصة هيمنت على جل وقتهم ونشاطاتهم ودوافعهم وسلوكهم، وقد كان من هؤلاء الأفراد نوابغ العلماء، والمفكرون والمخترعون، والفنانون، والقادة العسكريون الذين استفادت منهم المجتمعات الإنسانية في شتى المجالات.
- تتصف القيم بالهرمية، أي أن قيم كل فرد تكون مرتبة تنازليا طبقا لأهميتها من الأهم إلى المهم، حيث تسود لدى كل فرد القيم الأكثر أهمية بالنسبة له.
- تتصف القيم بالعمومية فهي تشكل طابعا قوميا عاما مشتركا بين جميع طبقات المجتمع الواحد.(الختاتنة، النواسية،2011، ص255)
- تتضمن القيم نوعا من الرأي والحكم على شخص معين أو شيء أو معنى معين.
- تكون القيم إما صريحة تتضح من خلال التلفظ بها أو ضمنية من خلال سلوك الفرد وأنشطته المختلفة.(الختاتنة، نوايسة، 2011 ،ص256)

7- أهمية القيم:

تكمن أهمية القيم فيما يلي:

- تعتبر القيم مرجع الحكم على سلوك الأفراد كما تعتبر هدفا يسعى الفرد إلى تحقيقها.
- تعتبر القيم باعثا على العمل وبالتالي فهي تصنف باعتبارها دوافع اجتماعية.

(عويضة، 1996، ص 101)

- تبرز أهمية القيم في قدرتها على تحقيق التكامل والاتزان في سلوك الإنسان وتربيته، والتوازن بين مصالحه الشخصية ومصلحة المجتمع، وتقديم المصالح العامة على المصلحة الخاصة، والقيم تحول المجتمع من مجتمع له حدود جغرافية إلى مجتمع يمثل البشر جميعا (الربابعة، 2020، ص14)
- تحدد القيم للفرد أهدافه في ميادين كثيرة وتدله على المؤثرات المعوقة أو المساعدة على تحقيق هذه الأهداف (عويضة، 1996، ص101)
- تعد القيم أحكاما معيارية تفصيلية ثابتة نسبيا حيال الظواهر والموضوعات والأشخاص والأفكار وتحدد تفاعل المرء معها، وتنظم قيم الفرد والمجتمع في منظومة قيمية شاملة، حيث تمثل كل قيمة في هذه المنظومة عنصرا من عناصره، وتتفاعل هذه العناصر معا لتؤدي وظيفة معينة للفرد وترتبط فيما بينها في إطار هرمي ينظمها وفق أهميتها من القيم الأقل أهمية إلى القيم الأكثر أهمية.
- إن مجموعة القيم المكتسبة تؤلف نسقا متماسكا للقيم بحيث تحتل كل قيمة في هذا النسق أولوية خاصة بالنسبة للقيم الأخرى، وترتيب القيم يمكننا من دراسة الثبات والتغير الذي يطرأ على أنساق القيم في المجتمع.(الربابعة، 2020، ص13)

8- وظائف القيم:

تعتبر القيم من أهم مكونات الشخصية لذلك فهي تعمل على تشكيل الكيان النفسي للفرد من خلال قيامها بوظائف أساسية منها ما يلي:

- أن القيم تزود الفرد بالإحساس بالغرض مما يقوم به وتوجهه نحو تحقيقه.
- تهيء الأساس للعمل الفردي والعمل الجماعي الموحد.
- تتخذ كأساس للحكم على سلوك الآخرين.
- تمكن الفرد من معرفة ما يتوقعه من الآخرين وما هي ردود أفعالهم.

- توجد لديه إحساس الصواب والخطأ.
- توفر الوسائل المطلوبة لتحديد جدارة الأفراد والجماعات، فهي تساعد الفرد على معرفة موقعه في المجتمع على أساس تقويم الناس له.
- تساعد القيم الناس على تركيز اهتمامهم على العناصر المادية المرغوبة والضرورية، فقيمة الأشياء ليست في ذاتها فحسب بل هي نتيجة لما يضفيه المجتمع عليها من اهتمام وتثمين.
- تسهم القيم في توجيه الناس في اختيار الأدوار الاجتماعية والنهوض بها كما تشجعهم على القيام بالأعباء المسندة إليهم بشكل ينسجم وتوقعات المجتمع.(الختاتنة، النوايسة، 2011، ص256)

ثانيا: المعايير الاجتماعية:

تمثل المعايير الاجتماعية قواعد ومبادئ تحدد سلوك الأفراد والجماعات داخل المجتمع، حيث تعتبر هذه المعايير جزءا رئيسيا من الثقافة والقيم الاجتماعية التي تسيطر على تفاعلات الأفراد وتوجه تصرفاتهم، ويعد الالتزام بالمعايير الاجتماعية من الأمور الهامة التي تساعد على تعزيز وبناء التعاون وتحقيق التفاعل الايجابي في المجتمع مما يساهم في تحقيق التوازن والاستقرار.

1. مفهوم المعيار الاجتماعي:

يعرف حامد زهران المعيار الاجتماعي بأنه هو عبارة عن تكوين فرضي بمعنى مقياس أو ميزان أو قاعدة أو إطار مرجعي للإدراك الاجتماعية والاتجاهات الاجتماعية والخبرة والسلوك الاجتماعي النموذجي .(عويضة، 1996، ص 89)

كما تشير مليكة إلى أن المعيار الاجتماعي يمثل مجموعة من قواعد السلوك أو الاتجاهات التي تحيط بها مختلف محاولات الجماعة من أجل التوطيد بين أفرادها، بمعنى أن المعيار الاجتماعي ينشأ إذا عرف أفراد الجماعة أن هناك مدى معينا من السلوك الاجتماعي أو الاتجاه يكون منتظر أو متوقعا منهم وأن الانحرافات عن هذا المدى لن تقبله الجماعة . (عويضه، 1996، ص 90) .

وتعد المعايير الاجتماعية مجموعة من الإجراءات المحددة تحدد شكل السلوك الصادر من أفراد الجماعة من أجل تحقيق أهداف معينة(أحمد محمد الزعبي، 2010، ص 159)

فالمعيار الاجتماعي عبارة عن مقياس يتقاسمه أفراد الجماعة والذي يعمل على تحديد سلوكاتهم، بحيث يتوقع أن يلتزم به هؤلاء الأفراد خلال المواقف الاجتماعي، وبالتالي فإنه يمثل إطار مرجعي مشترك يصدر وينبع من التفاعلات بين أعضاء الجماعة، ويجعل من هذه التفاعلات ممكنة ويتم الحكم بواسطته على السلوك الاجتماعي داخل الجماعة (الزعبي 2010، ص 159)

أما "**هاريمان**" فهو يرى أن المعايير الاجتماعية بمثابة مقياس للعودة إليه في إصدار الأحكام، فمختلف المعايير بإمكانها أن تظهر في شكل معايير مرجعية، تنظم بصرامة سلوكات الأفراد والاتجاهات المتبادلة في ما بينهم في الحاضر ومعايير فكرية مثالية لسلوك الناس في المستقبل، وكذلك فإن المعايير تتضمن معايير المحظورات ومعايير الواجب الحق. (عيسى حسين أنصورة، 2015، ص 95)

وقد قام "**شريف،(1936)sheref**" بتقديم مفهوم للمعايير الاجتماعية بأنها تتضمن ما يقابله المجتمع من عادات وتقاليد قواعد وقيم واتجاهات وغيرها من محددات، ويشمل مفهوم المعيار الاجتماعي مختلف القيم والعادات والاتجاهات التي تنتشر وتصطلح عليها بما يسمى الثقافة.

(الزعبي 2010، ص 159)

ومن خلال التعريف الذي قدمه **شريف** نلاحظ أن المعيار الاجتماعي تصبح له سيادته وسيطرته داخل المجتمع، ويصبح بمثابة مقياس السلوك الجماعي والفردي لهذه الجماعة، حتى وإن قام قائد الجماعة بعد ذلك بوضع معايير جديدة، ان المعيار الاجتماعي الجماعة لديه القوه المستقل.

(عيسى حسين أنصورة، 2015، ص 96)

فالمعيار الاجتماعي يمثل مجموعة المبادئ والقواعد والقيم التي تساهم في التحكم في مختلف التفاعلات والعلاقات بين الأفراد والجماعات داخل المجتمع، حيث يعتبر المعيار الاجتماعي نظاما يتم من خلاله تحديد كيف ينبغي للأفراد أن يتفاعلوا أو يتصرفوا مع بعضهم البعض في مختلف الظروف والمواقف الاجتماعية، فهي تهدف إلى خلق نظام من الاستقرار والتفاهم والتعاون بين أفراد الجماعات، وتختلف هذه المعايير من مجتمع لآخر وباختلاف الثقافات. ويمكن لهذه المعايير أن تتغير مع مرور الوقت وتطور المجتمعات.

2. تفسير أسباب الالتزام ومسايرة الأفراد لمعايير الجماعة:

حسب **"تايلورTailur"** فإن تكوين المعايير الاجتماعية يخضع إلى وجود تشابه بين سلوك أفراد الجماعات وتقارب اتجاهاتهم وآرائهم، أما بالنسبة لكل من" **كارترايث وزاندار، Carthariete &Zander**" فيلخصا أسباب التزام ومسايرة الأفراد لمعايير الجماعة في ثلاثة أشياء.

أ- تتحدد عضوية الفرد داخل الجماعة بالعديد من الأشياء التي يفكر فيها ويراها ويفعلها ويتعلمها، بمعنى أن طبيعة المنتجات التي يتأثر بها أفراد الجماعة تتحدد بشكل كبير بالبيئة التي توفر له من خلال عضويته في الجماعة. (عيسى حسين أنصورة، 2015، ص 96)

ب- قد يسلك الفرد مسلكا مشابها لسلوكات غير داخل الجماعة، وذلك للتأكد من أن فهمه للأحداث والأمور فهم سليم فإن كان غير واثقا بسلامة هذا الفهم فإنه يتقبل آراء الأفراد الذي يحترمهم ويحبهم وهم الذين يعتبرون جماعته المرجعية.

ج- يمثل ضغط الجماعة على أعضائها من أجل توحيد سلوكاتهم عامل أساسي من أجل تحقيق الكثير من المزايا، غير أن توحيد سلوك الأعضاء داخل الجماعة يخضع لنوعين من القوى من أجل إنجاح ذلك:

- **قوى داخلية:** تنبع وتنشأ من خلال صراع من داخل الشخص عندما يلاحظ أن أفعاله وتصرفاته تختلف عن آراء والأفعال الأفراد الآخرين
- **قوى خارجية:** موجهة من طرف الأعضاء الآخرين للتأثير في آراء ومواقف أو سلوك الأفراد(ضغوط الجماعة على أعضائها) .(عيسى حسين أنصورة، 2015، ص 97)

ويشير كل من **(جابر ولوكيا 2006)** أن هناك عدة أسباب تجعل من الأفراد يلتزمون بمعايير الجماعة ويسعون إلى التكيف معها والتي يمكن إيجازها في:

- تماسك الجماعات وجاذبيتها لأعضائها: حيث أنه كلما كانت الجماعات متماسكة وجاذبيتها لأعضائها كبيرا كان مستوى المسايرة أكبر، ومن بين أسباب جاذبية الجماعة لأحد أفرادها يمكن أن نذكر:
  - أن تكون أهداف الجماعة مثلا محببة إلى نفسه مثلا.
  - أن يكون الفرد يتميز ويتمتع بمكانة جيدة داخل الجماعة .
  - انجذاب الفرد إلى بعض أفرادها .

- أن تكون عدد مرات تعرض الفرد لمعايير الجماعة مرتقي مرتفعةحتى يسهل التعرف عليها ومن سيارتها .
- أن تكون معايير الجماعة واضحة.
- أن يكون هناك أغلبية تتفق على معايير محددة فكلما كانت الأغلبية تتفقوا على معايير محددة، كلما ارتفعت ثقة الأفراد في رأي الأغلبية، فإنهم يميلون إلى الانحياز إلى رأي الجماعة وأن يقوم بتبني هذه المعايير وإتباعها.
- الضغوطات التي تمارسها الجماعة على الأعضاء المخالفين لمعاييرها كاستنكارهم ورفضهم وعدم اختيارهم مثلا في الانتخابات وفي توزيع المسؤوليات والأدوار والمقاطعة والرفض (جابر، لوكيا، 2006 ص)

3. العوامل التي تؤدي إلى عدم مسايرة الأفراد لمعايير الجماعة:

- ضعف الضغوط التي توجهها الجماعة لأفرادها الذين لا يتبعون ولا يسايرون معايير الجماعة.
- عدم وضوح أهمية نشاطات الجماعة.
- تأثيرات بعض الخصائص الشخصية مثل:ثقة الفرد في نفسه وعدم اقتناعه بهذه المعايير، الانطواء والعزلة لدى بعض الأفراد، مخالفة بعض الأفراد للمعايير المرتبطة بالجماعة.
- الأهداف والمعايير المرتبطة بالجامعة غير واضحة بالنسبة لأفرادها .
- اختلاف جاذبية أهدافه ونشاطات الجماعة بالنسبة لأفرادها المخالفين لها .

وكاستنتاج عام فإن مسايرة الأفراد للجماعة والاندماج مع معاييرها يعتمد على القيم والمبادئ والثقة والظروف الاجتماعية للمجتمع الذي يعيشون فيها، ويمكن أن يكون للرغبة في القبول والاعتراف من قبل المجتمع هي أحد العوامل التي تساعد في تحفيز الفرد على مسايرة المعايير الجماعة، كما يمكن أن يكون

للضغوط الاجتماعية والانضباط الاجتماعي من بين العوامل التي تدفع بالأفراد إلى الالتزام بمختلف المعايير التي تحددها الجماعة.

ومن ناحية أخرى نجد بعض الأفراد الذين يميلون لعدم مسايرة معايير الجماعة بسبب الاختلاف في القيم والمبادئ والاعتقادات الشخصية ورغبتهم في التفرد والتميز، رفضهم للمعايير التي لا يتفقون معها وبشكل عام فإن اتخاذ القرار لمسايرة معايير الجماعة وعدم مسايرتها يمثل عملية فردية ترتبط بالتفاعلات والاتصالات المعقدة بين الأفراد والبيئة الاجتماعية التي ينتمون إليها والتحديات ومختلف الظروف التي يواجهونها.

4. وظائف المعايير الاجتماعية:

تؤدي المعايير الاجتماعية العديد من الأدوار والوظائف التي تساهم في تحديد السلوكات والتفاعلات الاجتماعية داخل الجماعة ومن بين هذه الوظائف يمكن أن نشير إلى ما يلي:

- تساعد المعايير الاجتماعية الجماعة في حركتها من أجل تحقيق أهدافها، وحتى تتم هذه الحركية لابد أن تكون للجماعة دراجات محددة من الآراء الموحدة أو العقائد، أو الاتجاهات، حيث يزداد الدافع لدى أعضاء الجماعة إلى العمل على تحقيق هذا التوحيد كلما زادت أهمية أهداف الجماعة بالنسبة لهم، وكلما تم إدراك أن حركة الجماعة سوف تسهل وتتيسر من خلال هذه التوحيد وازدياد الحاجة إلى الاعتماد على الجماعة لتحقيق أهدافهم الخاصة.

- الإبقاء على استمرارية الجماعة، حيث نجد العديد من اللوائح المنظمة لنشاطات الجماعة تنص على ضرورة وأهمية حضور الأعضاء بنسبة معينة على الأقل من مجموع الاجتماعات، كما نجد ذلك في

الهيئات والأندية الأخرى، كما أن كثرة الاتصالات والتفاعلات بين الأعضاء من شأنه أن يساعد على استمرارية وبقاء الجماعة.

– تساعد المعايير الاجتماعية على مساعدة أفراد الجماعة على إيجاد سندا لمختلف سلوكاتهم وآرائهم في الواقع الاجتماعي، بمعنى أن يتم الاتفاق مع الجماعة على الآراء الصحيحة أو العقيدة الصحيحة.(عيسى حسين أنصورة، 2015، ص 97)

وكاستنتاج عام يمكن القول أن المعايير الاجتماعية تلعب دورا حيويا كبرا في تشكيل وبناء الجماعات وتوجيه وتحديد تصرفات وسلوك الأفراد، كما تساهم في بناء الهوية الاجتماعية للأفراد وتعزيز الانتماء الاجتماعي وتحقيق الانسجام والتوازن داخل الجماعات المختلفة.فهي تشكل نظاما من القيم والقواعد التي توجه سلوك الأفراد وتسهل من عملية التفاعل الاجتماعي، كما تؤثر في تشكيل سلوك الأفراد وأفكارهم ومعتقداتهم وتساعدهم على التوافق والتواصل بشكل فعال داخل المجتمع.

وبشكل عام فأن المعايير الاجتماعية تساهم في تشكيل نمط الحياة الاجتماعية للأفراد وتعدأحد الأسس الهامة في الحفاظ على استقرار وتطور الجماعات.

ثالثا: أهمية القيم والمعايير داخل المؤسسة:

تعتبر المؤسسة تنظيم إنساني وتجمع يتكون من الأفراد الذين لهم استراتيجيات عمل ومهام يؤدونها داخل المؤسسة، وتعد القيم والمعايير مسائل قضايا يتم النظر إليها من طرف الفرد أو المؤسسة على أنها ذات أهمية كبيرة، وتمثل الشيء الذي يربط كل من أفراد المؤسسة مع بعضهم البعض، وتؤثر هذه القيم والمعايير بشكل كبير في تصرفات واتجاهات الأفراد، وعلى الرغم من أن الاتجاهات الخاصة بالأفراد أو المشتركة لا يتم تحديدها بسهولة إلا أنها تظهر في التصرفات اليومية.

وتعمل القيم والمعايير المشتركة والاتجاهات الإيجابية على مساعدة الأفراد في العمل والتفاعل مع بعضهم البعض بشكل فعال، في حين تساهم الاتجاهات السلبية في وضع حواجز تمنع من الاتصال الفعال ويعود نجاح كل من المؤسسات والأفراد إلى مختلف التصرفات الجماعية، حيث أن الجماعات الناجحة هي التي يدرك وأفرادها مختلف قيمهم الشخصية ومعاييرهم الاجتماعية بوضوح تام، وبالتالي فالمؤسسة الناجحة هي التي تقوم فلسفتها على قيم مدروسة بعناية كبيرة، حيث يجب أن تعكس القيم المعايير بيان مهم ووظيفة رسالة المؤسسة (العرباوي، 2020،ص ص 298، 299)

فالقيم والمعايير تلعب دورا كبيرا في إدارة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة سواء بين المرؤوسين والرؤساء أو بين المرؤوسين فيما بينهم، حيث تتميز مختلف هذه العلاقات بالقيم الإنسانية والتي تتأسس على قيمة الاحترام والعدل والمساواة، فخلال العلاقات الإنسانية تنمو المودة وتزدهر الأخلاق مما يؤدي إلى التأثير الايجابي الذي يظهر في نمو الرضا الوظيفي وتحقيق أهداف المؤسسة .

(بن تركي، سلاطنية، 2013، ص 71)

إن القيم والمعايير يعتبران من المفاهيم الأساسية لتقييم المواقف الاجتماعية والتصرفات والسلوكات الصادرة من الأفراد داخل المؤسسات، ويكتسب الأفراد هذه القيم من خلال العلاقات الاجتماعية المنتشرة بينهم، فعندما تكون للمنظمة قيما معينة مثل الكفاءة، الانصياع للقوانين والأنظمة، والاهتمام بالعملاء وتحسين الفاعلية، فإن المنظمة تتوقع من أفرادها المنتمين إليها أن يقوموا بتبني هذه القيم والمعايير وينعكس كل ذلك على تصرفاتهم وسلوكاتهم داخل المؤسسة . (الزبياري، 2020، ص ص 162، 163)

ومن أهم أبرز **أبعاد القيم والمعايير داخل المؤسسة** نجد قيم فرق العمل، العدل، القانون والنظام.

➢ **فرق العمل:(العمل الجماعي)** يختلف الفريق عن مجموعة العمل في أنه يعتبر الفريق لمهمة أساسية ويتكون من أفراد لهم معارف وخبرات ومهارات متنوعة لكنها مكملة لبعضها البعض، فالجماعة التي تتميز بالتنظيم الجيد والمحفزة على العمل تستطيع أن تعمل بدرجة أكثر من كونها جماعة من الأفراد، فالعمل الجماعي له دور كبير في إتقان العمل والأداء، ولهذا تعتبر المنظمة الناجحة هي التي يشعر أفرادها بانتمائهم إليها، وهناك عدة أشكال لفرق جماعات العمل منها:

- جماعة الإدارة العليا: وهي تهتم في بعمليات البحث والتوجيه والتخطيط .
- فرق العمل التي تهتم بعمليات المتابعة للخطط والاستراتيجيات وعمليات التنسيق .
- فرق العمل الخاصة بالمشاريع والخطط.
- فرق العمل الإبداعية .
- فرق العمل الخاصة بالاتصال .

➢ **العدل:** وتعطي قيمة العدل العاملين مختلف حقوقهم وامتيازاتهم على أساس النزاهة والمساواة، وهذا ما ينعكس على القيام بسلوكات ايجابية تساعد على الشعور بالانتماء والولاء للمؤسسة.

(بن تركي، سلاطنية، 2013، ص 72)

➢ **القانون والنظام:** وهذا البعد يعكس مختلف القواعد والمعايير العامة التي يتم وضعها وتحديدها من طرف المنظمة، كما أنها تعمل على توجيه سلوكات الأفراد العاملين نحو تحقيق الأهداف المطلوبة والهدف الأساسي من وضع مختلف الأنظمة والقوانين هو العمل على تنظيم الاتصالات والتفاعلات بين الأطر التالية:

* العاملين والمؤسسة.

* العاملين والموظفين مع بعضهم البعض.

* العاملين والأفراد الخارجيين.

في سلوك العمال داخل المنظمات يتأثروا بالعديد من القواعد والقوانين الرسمية وغير الرسمية تقوم المنظمة بترسيخها من خلال الأهداف والتقاليد والأعراف والقيم، ولذلك فان المنظمة الناجحة هي التي تعمل على الابتكار وتدبر النظم المناسبة من الإجراءات والقواعد التي تؤكد على أن سيادة مختلف القيم والمعايير داخل المؤسسة. (بن تركي، سلاطنية، 2013، ص 73)

إن القيم والمعايير داخل المؤسسات تعتبر جوهر الثقافة التنظيمية من أجل تحقيق النجاح، كما أن القيم والمعايير تعبر عن الشعور بالتوجهات المشتركة بين جميع العمال، وتعد بمثابة مؤشرات لتصرفاتهم وسلوكاتهم اليومية. فقوة المنظمة تتحصل عليها من خلال وجود قيم ومعايير مشتركة، حيث يكون الموظفين على دراية بمختلف القيم والمعايير التي يجب عليهم الالتزام بها وإتباعها، وذلك ما يساعدهم على اتخاذ القرارات التي تدعم هذه المعايير والقيم. ومن خلالها يشعرون بأهميتهم داخل المنظمة وتزيد من دافعيتهم، لأن الحياة داخل المنظمة تصبح ذات أهمية بالنسبة لهم، أي أنها تسمح بخلق شعور بالانتماء والهوية بالنسبة للأفراد العاملين في المنظمة بحيث تغلغل هذه القيم والمعايير وتصبح بمثابة حقيقة في أذهان العديد منهم.

وتعتبر القيم التنظيمية والمعايير الموجه لسلوكات المديرين في المنظمات، والتي لها تأثير قوي ومباشر أثناء قيامهم بأعمالهم واتخاذهم لقراراتهم إضافة إلى علاقاتهم بزملائهم ومرؤوسيهم، كذلك إضفاء صفة التماسك والتكامل بين أعضاء المنظمة وتوجيههم لبذل الجهود من أجل تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المنظمة.

ونستخلص من كل ما سبق أن القيم والمعايير المرتبطة بالمؤسسة تشير إلى مجموعة من المبادئ والقواعد التي تحدد السلوك والتصرفات المقبولة داخل المؤسسة، كما تعتبر جوهر الثقافة التنظيمية داخل

المؤسسة والتي تؤثر بشكل كبير في سلوك العمال ومختلف التفاعلات والاتصالات التي تحدث بينهم، كما أن تطبيق وممارسة القيم والمعايير داخل المؤسسة أمرا ضروريا من أجل الحفاظ على الانضباط والتنظيم وتعزيز الاهتمام. والتركيز على تحقيق أهداف المؤسسات بفاعلية، في القيم والمعايير الواضحة أساس تحقيق التنظيم والتفاعل الايجابي داخل المؤسسة وبالتالي تحقيق النجاح والتطور والتميز الدائم .

و من هذا المنطلق فالجماعة تكتسي أهمية كبيرة بالنسبة للفرد، حيث تساعده في اكتساب أهم المعايير و القيم التي تحدد سلوكه بما يتوافق مع المجتمع من خلال تحديد أهم أدواره أثناء التفاعل و التعامل بين أفراد الجماعة التي ينتمي إليها ، فالجماعة لها تأثير قوي على الفرد سواء في الأسرة أو المدرسة أو مع جماعة الأقران، حيث يكون هذا التأثير إما إيجابي من خلال إكساب الجماعة الفرد مجموعة من السلوكات التي تحقق حاجاته النفسية و المادية و تعلمه أهم النماذج السلوكية المقبولة اجتماعيا ، وتأثير آخر سلبي من خلال تعلم الفرد سلوكات تتعارض مع القيم و المعايير المتعارف عليها في المجتمع والتي تتطلب رصدا موضوعيا للتعرف على أسبابها و التعامل السليم معها .

المحور السادس:

نوعية العلاقة بين عناصر الجماعة في المؤسسات العيادية وأثرها على العمل والكفاءة النفسية

المحور السادس: نوعية العلاقة بين عناصر الجماعة في المؤسسات العيادية وأثرها على العمل والكفاءة النفسية

تمهيد:

تمثل العلاقة بين عناصر الجماعة داخل المؤسسات العيادية أحد العوامل الحيوية من أجل نجاح العمل،كما تتكون هذه العناصر من الأطباء والممرضين والأخصائيين الاجتماعيين والنفسانيين والإداريين وغيرهم، حيث تعتمد جودة هذه العلاقات على العديد من العوامل كالتعاون بين أعضاء الفريق الذي يعمل على تحسين تواصل وتبادل المعلومات بين الأفراد مما يؤدي إلى تحسين خدمات العلاج والرعاية التي تقدمها المؤسسة،إضافة إلى القيادة الفعالة التي تعمل دورا مهما في توجيه أفراد الجماعة وتعزيز روح الفريق والالتزام بالأهداف المشتركة، كما أن التفاعل والاتصال الجيد يمكن أن يحسن الفهم المتبادل ويوضح سوء الفهم ويسهم في بناء علاقات ايجابيه بين الأفراد، وتعمل الكفالة النفسية التي يتلقاها الأفراد داخل المؤسسات العيادية في تعزيز التعاون وزيادة الإنتاجية وتحسين بيئة العمل بما يساهم في رفع جودة الرعاية الصحية والكفاءة النفسية للموظفين والعمال.

1. نوعية العلاقة بين عناصر الجماعة في المؤسسات العيادية:

أحدثت نظرية "**جون تيرنر**" المتمثلة في نظرية **" تصنيف الذات "** تطورا نظريا هاما في بداية النصف الأول من الثمانينات، وتعكس هذه النظرية بداية تحول من التأكيد على نوعية العلاقات بين الجماعات والتغيرات الاجتماعية، إلى التأكيد على مختلف العمليات الأساسية التي تحدث داخل الجماعة،إضافة إلى الطبيعة السيكولوجية لعضوية أفراد وانتمائهم إلى الجماعات وتضم هذه النظرية ثلاثة أفكار أساسية متمثلة فيما يلي:

- نوع الهوية والمستوى الذي يستخدمه الأفراد في ذواتهم والآخرين، ويتنوع ذلك بتنوع دوافع الفرد المختلفة وتوقعاته وقيمه وخلفيته المعرفيةوتوجهه النظري أيضا، إضافة إلى السياق الاجتماعي الذي تتم فيه عملية المقارنة.
- ظهور الهوية الاجتماعية المشتركة بين أفراد الجماعة يؤدي إلى عملية التغير في المفاهيم المدركة حول الذات .
- تساهم عملية التغيير في المفاهيم المدركة حول الذات إلى ظهور تغيرات في سلوكات الجماعة أي أن هو عبارة عن تنظيم للأفعال والعمليات التي تحدث داخل الجماعة وذلك من خلال اجتماعي مشترك للذات (زايد، 2006، ص 36)

ويمكن تطبيق المفاهيم المختلف لدينامية الجماعة على أعضاء الجماعة داخل المؤسسات في عملية حل المشكلات، فالعامل لا تكون لجهوده فعالية إيجابية ولا يستطيع فهم ما يحيط به من ظواهر أو التعرف على أسباب فشله أو نجاحه إلا من خلال فهم سليم وواقعي للمؤسسة التي يعمل فيها.

(مليكة، 1989، ص 122)

وتساهم المشاركة والتفاعل مع أعضاء الجماعة داخل المؤسسات في إكساب الأفراد الشعور بقوة الجماعة وتماسكها، كما أن عمليتي التخطيط والتنظيم بإمكانهما التغلب على الصعوبات المختلفة التي تواجههم داخل المؤسسات، إضافة إلى ذلك تساهم العلاقات الطيبة مع الآخرين في بناء وتكوين مفهوم ايجابي الذات والشعور بالمسؤولية إزاء الآخرين، وفي تحقيق القلق ومختلف الضغوطات وتحقيق الجودة في الحياة خاصة داخل المؤسسة .(مليكة، 1989، ص 124)

ويستخدم مختصون في مهن المساعدة الإنسانية طرق أو الأساليب التي تعمل على حل المشكلات لمساعدة الأفراد والجماعات الصغيرة أو الكبيرة على حل مختلف المشكلات التي تعترضهم .(نيازي، 2000، ص 167)

ويرى " **زاسترو (1991)zastrow** " أن العاملين في مختلف المهن المتعلقة بالمساعدة النفسية والذين يستفيدون من خدماتها بإمكانهم الانضمام والاستفادة من أعمال هذا النوع من الجماعات، كما يرى أن عملية حل المشكلات تمر بستة خطوات أساسية:

- تحديد المشكلة والتعرف عليها وعلى مختلف الجوانب المتعلقة بها.
- التعرف على مختلف الأسباب المرتبطة بالمشكلة وتحديد حجمها.
- وضع خطة عمل من أجل حل المشكلة أو تنمية وأساليب ومواجهتها.
- التعرف على الجوانب التي تواجه تنفيذ الخطة المقترحة إضافة إلى تحديد جوانب النقص.
- تحديد أفضل البدائل والأساليب المقترحة وتطبيقها .
- تقييم مدى فعالية البدائل الأساليب. (ابو عبادة، نيازي،2000، ص ص 167، 169)

إن تحديد المشكلة بدقة ووضوحها تعتبر من العناصر الهامة التي تسهل من عملية البحث على البدائل والحلول والوصول إلى تحقيق الأهداف وتتطلب عملية تحديد المشكلة من الجماعة تحديد الوضع الحالي لها والوضع المرغوب المراد الوصول إليه وذلك يتم من خلال الحوار والمناقشة والتفاهم والاتفاق.

أما عملية تقويم وتقدير حجم المشكلة وأسبابها يتطلب من الجماعة جمع مختلف المعلومات والإجابة على التساؤلات المتمثلة في من هم الأشخاص الذين أثرت عليهم المشكلة؟ ما هي مختلفة نتائج والآثار التي خلفته االمشكلة عليهم؟ إلى أي مدى تصل خطورة هذه المشكلة؟

وفي عملية تحديد البدائل والبحث عنها يقوم أعضاء الجماعة بالتفكير في وضع البدائل ومناقشتها،إضافة إلى الاستعانة بخبرات وآراء الآخرين، ويتطلب من الجماعة مناقشة كل بديل من الحلول والعمل على تقييمه عن طريق تحديد السلبيات والايجابيات والأخذ بها ومعرفة إلى أي مدى يمكن وتطبيقه، وما هي المدة الزمنية التي يتم استغرقها في كل حالة.(أبو عبادة، نيازي،2000، ص 169).

بعد ذلك تنتقل جماعة إلى مرحلة اختيار البدائل المناسبة والعمل على تطبيقها، حيث أنه كلما كان أعضاء الجماعة على قناعة بمختلف الحلول ومتفقين ومتفاهمين على أسلوب وطريقة تطبيقها،إضافة إلى قيام كل فرد من أعضاء الجماعة بواجباته ومختلف المسؤوليات المتعلقة به كلما أدى ذلك وساعده من تحقيق فرص نجاح لمختلف هذه الحلول.

وبعد عملية تطبيق مختلف الحلول التي يتم الاتفاق عليها تقوم الجماعة بعملية تقييم وتقويم الحلول التي تم وضعها عن طريقة الإجابة على السؤالين التاليين:

- هل تم تطبيق الحلول المتفق عليها بالشكل الصحيح؟
- ما مدى فاعلية هذه الحلول في حل المشكلة؟ (أبو عبيده يازي،2000، ص 170).

ويلعب الأخصائي النفسي دور كبير في عملية تقديم الخدمات لمختلف الجماعات وذلك من خلال العمليات السيكولوجية الاجتماعية التي تهتم بتنمية القدرة على التوجيه والتعاون والقيادة، والسير باهتمامات الجماعة لتحقيق أغراض الاجتماعية، وذلك من خلال تهيئة الظروف من أجل اكتساب الخبرة بالعمليات الجماعية وتنمية القدرة على تقبل الآخرين والمشاركة والقيادة وتحمل المسؤوليات وتحقيق التعاون بين أفراد الجماعة، والاعتماد على الذات إضافة إلى الوقاية من العجز الاجتماعي والكشف عن الحاجات، وتسهيل العلاقات بين الأفراد والجماعات داخل المؤسسات.

(مليكة، 1989، ص ص 119، 120)

إن الأخصائي النفسي داخل المؤسسة لا يعمل على إجبار الناس على تغيير مختلف معاييرهم وقيمهم، واتجاهاتهم، ولكنه يستطيع فقط العمل على تهيئة ظروف ومواقف تعمل على التشجيع على حدوث التغيرات، وفي هذا الصدد يشير **"ليفين livin"** أن أعضاء الجماعة يصعب عليهم أن يتعلموا إذا ما تمت مهاجمتهم، ولهذا يجب على الأخصائي أن يعمل على التقليل في الفجوة القائمة بين المؤسسة والجماعات المتواجدة فيها، كما ينبغي أن تكون علاقته مع أعضاء الجماعة بطريق يشعرون من خلالها بالحرية في التعبير عن مختلف القيم التي له الرغبة في تغييرها، وبهذا تبدأ ومناقشته حقيقته، تجعل الأفراد لهم دافعية في تعلم قيما جديدة، كما يمكن أن يكون هناك اختلاف بين القيم والآراء التي يعبر عنها أفراد الجماعة وقيم الأخصائي النفسي، ولكن سيجد أنه يستفيد الكثير من خلال تبادل الآراء ووجهات النظر معهم وذلك لأنهم أدري منه وأعلم ببيئتهم، حيث يكونون أكثر قبولا للأفكار الجديدة إذا تم إشراكهم بطريقة فعالة في اكتشافها وأخذ قرارات بشأنها، كما أنه من المهم جدا أن يتعرف الأخصائي على مختلف المستويات للمتعلمين والمشكلات المختلفة وقد يستعين في ذلك بالبحوث المسحية ومقاييس الاتجاهات، والاستفتاءات. (ملكة، 1989، ص 127)

إن نوعية العلاقات داخل المؤسسات العيادية بين أعضاء الجماعة العاملين بهذه المؤسسات تعتمد على التفاعلات المختلفة والدور الوظيفي والتخصص الذي يلعبه كل فرد داخل المؤسسة أن هذه العلاقات مهمة لتحسين الأداء العام للمؤسسة وتقديم رعاية صحية ونفسية ذات جودة عالية للمرضى من خلال تقديم الخدمات النفسية والطبية بفاعلية للحالات والتشخيص الجيد وتقديم العلاج المناسب كل ذلك يمثل جزءا من الثقافة التنظيمية للمؤسسة العيادية وهي تعتبر من الأمور الأساسية من أجل تحسين جودة الرعاية الصحية وتحقيق أهداف المؤسسة .

2- مراحل تطبيق المساعدة النفسية والاجتماعية والتأهيلية للمختص النفسي في المؤسسة العيادية:

يحتاج المختص النفسي أن يعمل ضمن فريق متكامل في المؤسسة العيادية يشمل أطباء وممرضين وموظفين من أجل تقديم الرعاية الصحية الشاملة للمرضى وتحسين جودة الحياة النفسية والاجتماعية لهم، ومن أهم الخطوات التي يتبعها الأخصائي من أجل تقديم المساعدة النفسية والاجتماعية والتأهيلية نذكر ما يلي:

أ- **التقدير**:أي تحليل وتفهم الموقف الإشكالي للعميل، حيث يبدأ المختص النفسي بإجراء تقييم شامل للمريض يستند إلى الاستماع الفعال لاحتياجاته وتحديد المشكلات النفسية والاجتماعية التي يواجهها.

ب- التخطيط: حيث يركز على القيام بوضع وإعداد خطة من أجل العمل، والتي تتضمن تحديد الأهداف من أجل التعامل مع المشكلة، والتي يتم اختيارها بدقه ووضوح.

ج- التدخل: ويشير التطبيق الفعلي للخطة والأهداف تظهروا على شكل أنشطة وعمليات محدد تهدف إلى تغيير المشكلة وتعديل بعض السلوكات التي يتصف بها العميل أو بعض الأفكار والمفاهيم السلبية التي تساهم في خلق المشكلة وتساعد وتدعم استمراريتها، بالإضافة إلى العمل على تغيير بعض السياسات التي تنتهجها المؤسسات التي يتعامل معها العميل والتي قد تعمل على تعطيل قدراته من الاستفادة من خدماتها بشكل فعال.

ب- **التقييم:** ويشمل التعرف على مستوى فعالية التدخل وتأثيره في تحقيق ونجاح الخطة العلاجية، ومدى التغير في الموقف الإشكالي مثل تغيير أساليب وطرق تفكير العميل أو تعديل وتغيير سلوكياته، أو تغيير في سلوك المؤسسة التي يتعامل معها العميل من أجل التحصل على خدمات معينة.

(بضياف، 2002، ص 67)

يكتسي الاهتمام بالصحة النفسية والاجتماعية للأفراد داخل المؤسسات العيادية أهمية كبيرة بالنسبة للمرضى من خلال توفير الرعاية الصحية وتعزيز الرفاهية وجودة الحياة لدى المرضى.

وتتطلب عملية تطبيق المساعدة النفسية والاجتماعية والتأهيلية القيام بتقييم شامل للحالة ووضع خطة علاجية فعال تستهدف تحقيق احتياجات المرضى والتوجيه اللازم لهم وتوفير التوجيه والإرشاد للعاملين في المؤسسات، بهدف تحسين حياة المرضى وتمكينهم من التعامل بفاعلية مختلفة التحديات النفسية والاجتماعي التي يواجهونها.

3-أبعاد العملية الاجتماعية الجماعية وأثرها على العمل والكفالة النفسية:

يواجه الأخصائيين النفسانيين أثناء حل المشكلات في المواقف الاجتماعية تأثير عمليتين رئيسيتين حيث ترتبط العملية الأولى بالموضوع أو العمل الذي يواجه الجماعة، وتتصلوا العملية الثانية بالحاجات الشخصية للأعضاء ومدى تأثير على مختلف تفاعلاتهم بالتعرف على المشكلة وتوضيحها، ثم اتخاذ القرار المناسب ودراسة مختلف عواقبه وتأثيراته، ويتوقف حل الصراعات الانفعالية من خلال الطاقات الابتكارية للأعضاء عن طريق تناولهم للموضوع أو قيامهم بالعمل، ومن خلال تقدم الجماعة على هذين البعدين بإمكان الأخصائي تشخيص الموقف،فالنسبة مثلا للبعد الأول قد يتبين لنا بعد عملية التحليل أن الجماعة تحاول جاهدة الوصول إلى السبيل المناسب من أجل حل المشكلة، لكن دون جدوى، ويعود ذلك لأنها تحاولوا القيام بذلك قبل تحديد المشكلة بصورة لها نفس المعنى.

أما بالنسبة للبعد الثاني فيمكن أن يتم عن طريق ملاحظة مختلف أنواع ووجهات التبادل الواقعي،أن نصل إلى عملية تكوين افتراض بأن الجماعة مثلا لا تزال في مرحلة الاعتماد على مصادر خارجية، ويمكن أن تبقى على هذا الحال إلا إذا قدمت لها المساعدة.

ويظهر مثلا ذلك ضمن العديد من الجماعات وما يتم ملاحظاته عليها من استقالات الأفراد من بعض الجماعات والهيئات، ومظاهر التنافس السلبي إضافة إلى انخفاض مستوى الروح المعنوية بها...الخ. كل ذلك يحدث برغم دقة التخطيط للنشاط والعمل على المستوى الشعوري، ويمكن أن يرجع السبب الرئيسي في ذلك إلى الفشل في عملية إدراك أهمية البعد الانفعالي من أجل نجاح العمل الجماعي، ويمكن أن تبقى الجماعة على هذه الحالة إلا إذا قدمت لها المساعدة من خلال نشر جو من التعاون والتسامح في العلاقات مع الناس.

وهذا ما يسمح لهم بالتعبير عن مشاعرهم ورغباتهم، وإضافة إلى ذلك فإن عملية التخطيط نفسها طريقة تربوية تشمل إمكانية تأكيد العوامل سيكولوجية الرئيسية في إحداث عملية التغيير، ويمكن تفسير هذه القاعدة عدم جدوى وفاعلية العديد من المحاضرات التي يكون بها المستمعون سلبيين في عملية تغيير السلوك دون إتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة المشاركة في التخطيط. (مليكة، 1989، ص 129)

من خلال ما تم عرضه يتبين لنا أن نوعية العلاقة بين أعضاء الجماعة داخل المؤسسات العيادية تلعب دورا بارزا في تشكيل بيئة العمل ونجاح المؤسسة، فالعلاقات الإيجابية المترابطة تعمل على زيادة التفاعل والاتصال الفعال والتعاون بين الأفراد مما يساعد في تعزيز الجودة في تقديم الخدمات الصحية، فمن خلال الثقة والدعم المتبادلة والتعاون يتحقق الرضا الوظيفي مما يؤدي إلى تعزيز التزامهم لأداء مهامهم بشكل أكبر، كما أن القيادة الفعالة تلعب دورا مهما في التشجيع على التفاعلات الإيجابية التي تساهم في تحقيق الأهداف المشتركة وبناء بيئة عمل صحية ومناسبة تساهم في تحسين الرعاية الصحية والتكافل النفسي للموظفين.

المحور السابع:

طرق دراسة الجماعات وقياس العلاقات الاجتماعية في الجماعة والمؤسسات

المحور السابع: طرق دراسة الجماعات وقياس العلاقات الاجتماعية في الجماعة والمؤسسات

تمهيد:

تعتمد دراسة الجماعات وقياس العلاقات الاجتماعية على العديد من الطرق العلمية التي تعتمد على مناهج مختلفة ومتنوعة وفيما يلي سنبين أهم هذه الطرق التي تهدف إلى دراسة سلوك الجماعة وطبيعة العلاقات القائمة بين أفرادها.

1. الدراسة الكيفية للحالة:

تتطلب الدراسات كيفية الدراسة المعمقة المكثفة لكيان واحد أو العديد من البيانات، كالمنظمة والجماعات لفترة طويلة نسبيا من الوقت، ويتم استخدام مختلف الأدوات والإجراءات الكيفية كالمقابلة التي تعتمد على استخدام أسئلة مفتوحة، واستخدام أيضا الملاحظة بالمشاركة وأكثر خاصية هي أنه بالإمكان إعطاء صورة مفصلة جدا عن جماعة محددة، حيث يمكن للباحثين دراسة الديناميات التي تحدث عبر الوقت، ويتم جمع البيانات من مصادر متعددة(كالأعضاء، قادة الجماعة، التفاعلات التي يتم ملاحظتها)، ومن خلال ذلك يحصل الباحث على وصفا دقيقا وشاملا لا يستطيع أي منهج آخر توفيره من حيث وتقديم صورة كاملة واضحة حول الجماعات.(انجستاد، 2015، ص 28)

2. المسوح والتصاميم الارتباطية:

عند القيام بإجراء بحوثا مسحية يتناول الباحثون العديد من الكيانات،(جماعات، أفراد، منظمات) ويستعملون العديد من الاستثمارات المهيكلة، تتم عادة من خلال استخدام المقاييس المدرجة، والتي يمكن

استخدامها من أجل قياس المتغيرات بطريقة كمية، وهذا ما يسمح للباحثين حساب مختلف العلاقات الكمية بين المتغيرات، كاستخدام معاملات الارتباط مثلا (بيرسون و سبيرمان) .

(انجيستادا، 2015، ص 29)

كما يمكن أيضا القيام بتطبيق الاستبيانات مع نفس الأفراد في فترات مختلفة (المسوح الطويلة)، من أجل تحديد العلاقة بين المتغيرات التي تم قياسها في أوقات مختلفة، فإذا قام الباحث مثلا بقياس نفس المتغيرات أكثر من مرة، فبإمكانه أن يدرس ثباته واستقراره أو تغيره عبر مرور الوقت، وكمثال على ذلك فإن الباحث بإمكانه التعرف ما إذا تغير التماسك من المرة الأولى إلى المرة الثانية كما يمكن أيضا للباحث أن يدرس العلاقات التي تحدث بين المتغيرات المختلفة مع مرور الوقت.

3. الدراسة التجريبية:

في الدراسات التجريبية يعتمد الباحث على إنشاء مواقف اجتماعية تحت سيطرته، حيث يسمح ذلك في عملية التحكم في التجربة التي تساهم في التعرف على التأثيرات الخاصة بها، وأثناء التجربة يقدم الباحث تنويعات مقصودة في الظروف التي تعمل فيها الجماعات والأفراد. (انجيستاد، 2015،ص ص 32، 33)

ومن أهم مميزات الطريقة التجريبية تكمن في قدرتها على الوصول إلى استنتاجات توضح العلاقة السببية، ولكن ذلك يتحقق من خلال عمل موقف مصطنع، عادة ما يتواجد في معمل أبحاث، وفي أغلب الأحيان مع مشاركين (انجيستاد، 2015،ص 34)

4. الدراسات التي تعتمد على القياس الاجتماعي (الطريقة السوسيومترية):

يهدف القياس الاجتماعي (السوسيومتري) في دينامية الجماعة إلى معرفة شبكة العلاقات بين أعضاء الجماعة ومدى التجاذب والتنافر بينهم، بعد ذلك يتم إعادة تنظيم الجماعة بناء على أسس نفسية واجتماعية سليمة والجمع بين أفرادها الذين ينتمون إليها على أساس الاختيارات فيما بينهم

ومن بين أهم أنواع القياس الاجتماعية نذكر ما يلي:

4-1 : الاختبارات التلقائية:

يتم على جماعات محصورة النطاق مثل الأسر والمدارس والسجون،والمصانع والأندية والهدف منها الكشف عن مختلف القوى الاجتماعية والنفسية الكامنة في طبيعة هذه الجماعات، وما يتم ضمن علاقات أفرادها وتصرفاتهم بطريقة تلقائية، وما يسودهم من تجاذب وتنافر وصراع وتعاون وأثر ذلك على نتائج أفعالهم ومختلف أعمالهم. الأهداف التي يسعون إليها، وتتم هذه الاختبارات في الجو الطبيعي التلقائي ضمن العلاقات الإنسانية ويمكن أن يساهم فيها الباحث السوسيومتري نفسه بخلق جو صناعي تتوفر فيه شروط العلاقات الاجتماعية، وعليه أن يختلط بالأفراد موضوع البحث والدراسة، حيث يندمج في ذلك الجو الاجتماعي ليستطيع تحديد وقياس العلاقات الاجتماعية(خشاب، 2018،ص 64)

4-2 : اختيارات قائمة على أساس الفن السيكودراما:

والذي يهدف إلى إتاحة الفرص لأعضاء الجماعة القيام بأدوار يمثلون فيها حوادث حياتهم الاجتماعية بطريقة تلقائية، متحررين من الألفاظ الثقافية والضغوط الاجتماعية التي تحد من أفكارهم وتصرفات والحدود التي تبنى لهم بناء وهيكل العلاقات الاجتماعية(الخشاب، 2015، ص 65).

4-3 : اختبارات السوسيودراما:

هذه طريقة تسمح بالتعبير عن الجو والعلاقات الاجتماعية تعبيرا تمثيليا، حيث تختلف عن الطريقة السابقة في أن الأفراد الذين هم موضوع الاختبارات يقومون بأدوار تتميز بالصيغة الجمعية بينما الاختبارات السيكودرامية يقومون فيها بأدوار تعبر عن خصائصهم الشخصية وصفاتهم الذاتية، فإذا كان الفرد في السيكودراما يمثل دورا بوصفه مديرا لمصنع أو أبا، فإن في السيكودراما يقوم بدوره عن الأبوة أو الرئاسة بصفة عامة، فالهدف من السيكودراما إذن هل تمثل عملية العلاقات الجماعات العامة بين

الأعضاء وهي تتم في إطار تجريبي يشترك فيه جميع الأعضاء الذين تريد دراستهم أو قياس العلاقات الموجودة بينهم، سواء كانوا ممثلين أو مشرف على البحث، ليتفاعل الجميع ضمن حركية العلاقات، حتى يدركوا مدى ما يعانونه من طبيعة هذه العلاقات المشتركة والضغوط التي تتم ممارستها عليهم، فتسيطر عليهم مشاعر واحدة وإحساسات مشتركة، وهذا ما يؤدي إلى تحقيق راحتهم وطمأنينتهم الاجتماعية والنفسية إضافة إلى مساعدتهم على حل مشكلاتهم التي يعانون منها. (الخشاب، 2018، ص 66)

4-4: اختبارات قائمة على أساس الاختبارات التفضيل:

وتدخل في هذه الاختبارات عنصر الإدارة والتوجيه من أجل قياس العلاقات بين الوحدات الاجتماعية كأن يطلب مثلا من فريق كرة القدم الاختيار من يريد أن ينضم إليه أو يطلب مثلا من التلاميذ اختيار رفقائهم في الفصل الدراسي أو في رحلة مدرسية، أو يطلب من الأساتذة شركائهم في التصحيح وفي إجراء أسئلة الامتحانات مثلا ....الخ (الخشاب، 2018، ص65 66)

وصاحب هذه الاختبارات هو "**جاكوب مورينو**" وله في ذلك فلسفة ملخصها أن الأفراد في المجتمع خاضعون لمجموعة من التصورات الاجتماعية والمبادئ والأوهام والأفكار التي تحدد إطار التصرفات ومظاهر السلوك ومختلف التصورات الثقافية ويزداد خضوع الأفراد لهذه النماذج يوما بعد يوم لدرجة أن يصبح الفرد عبدا وأسيرا لها ولمقتضياتها ومن ثم تضعف تلقائية وجذوى قدراته على الإبداع الذين يمثل أصول الثقافة ومصدر مشاعلها. (الخشاب، 2018، ص 65)

وتمثل الطرق السابقة جزء من الأدوات المستخدمة لدراسة الجماعات وقياس مختلفة العلاقات الاجتماعية بين أعضائها، حيث يمكن استخدامها بشكل منفصل أو استخدام أكثر من طريقة من أجل الحصول على رؤية شاملة حول دينامية التفاعلات والعمل الجماعي وتأثيرها على الأفراد والجماعات بالإضافة إلى ذلك يمكن استخدام الأدوات المتاحة لقياس العلاقات الاجتماعية وتحليل التفاعلات بين الأفراد لفهم نقاط القوة

ونقاط الضعف داخل الجماعات مما يساعد في اتخاذ إجراءات هدفها تحسين العلاقات الاجتماعية في الجماعات والمؤسسات مما يساهم في تعزيز سلوك الأفراد وأدائهم الوظيفي،إضافة إلى تعزيز التكفل النفسي بالأفراد. حيث يساعد ذلك في تحقيق نجاح دائم وتطور إيجابي للجماعة والمؤسسات.



خاتمة

خاتمة :

تكتسي بحوث ودراسات دينامية الجماعة والمؤسسات أهمية كبيرة حيث تساهم في فهم كيفية بناء وتطور الجماعات داخل المؤسسات، وكيف تؤثر مختلف العوامل في تشكيل سلوكها و أدائها، إضافة إلى التعرف على الطرق الفعالة التي تساهم في تحقيق أهداف الجماعات داخل المؤسسات . فدينامية الجماعة تعتمد على التفاعلات المتعددة التي تشمل البيئة والمناخ التنظيمي و ثقافة المؤسسة وأساليب القيادة المستخدمة لإدارة الجماعة و عمليات اتخاذ القرار، و طرق توجيه الأهداف إضافة إلى عمليات الاتصال الفعالة، وتبادل الأفكار و المعارف التي تحكمها القيم و المعايير التي تشكل الإطار العام للسلوك .

فعلم دينامية الجماعة يهتم بالدراسات العلمية المختلفة للتفاعلات والعلاقات التي تحدث داخل الجماعة والتي تعمل على التأثير على سلوك أفرادها، حيث يمكن الاستفادة من نتائج بحوث ودراسات دينامية الجماعة في تحسين العمل الجماعي داخل المؤسسات المختلفة من خلال تحسين العلاقات الاجتماعية بين العمال، وتطوير مهارات السلوك القيادي، وفهم مختلف الظواهر الاجتماعية التي تؤثر على السلوك الجماعي كالصراع والتعاون والتغيير إضافة إلى تعزيز التعاون وتبادل الأفكار والمعارف والمهارات مما يساعد في تحقيق أهداف الجماعات و المؤسسات بطرق أكثر .

قائمة المراجع

المراجع :

إبراهيم كوثر .(2012).**أثر ضغوط جماعة الأقران على مستوى امتثال الطفل (4-8 سنوات).** مذكرة ماجستير تخصص علم النفس الاجتماعي. جامعة محمد خيضر بسكرة .

إبراهيم محمد سارة.(2019).**الخدمة الاجتماعية وديناميات الجماعة.** الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة .

ابن منظور .(د.ت) لسان العرب. دار المعارف.

أبو الهيجاء عبد الرحيم عوض حسين.(2008). **القيم الجمالية والتربية.** ط1، عمان. الأردن: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.

أبو ججوح يحي محمد.(1999). **القيم البيئية المتضمنة في كتب علوم المرحلة الإعدادية ومدى اكتساب طلبة الصف التاسع بفلسطين لها**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة.

أبو خالد عبد الكريم.(2012). **دروس مقياس علم النفس الاجتماعي المدرسي.** سنة الثالثة علم النفس المدرسي. أدرار. الجزائر: جامعه أحمد دراية

أبو عباده صالح بن عبد الله، نيازي عبد المجيد بن طاش.(2000).**أساسيات ممارسات طريقة العمل الجماعي.** مكتبه العبيكان .

أحمد إبراهيم حمزه.(2015). **المدخل إلى الخدمة الاجتماعية.** دار الميسرة للنشر والتوزيع .

أدموليد محمد.(2020). **دينامية الجماعة و أشكال التفاعل لدى الأحداث الجانحين داخل مؤسسات إعادة التربية.** الأردن: دار اليازوري.

بركات حمزه.(2008). **علم النفس وديناميات الجماعة.** ط1.القاهرة: الدار الدولية للاستثمارات الثقافية .

برنارد انيجيستاد.(2015).**الأداء الجماعي.** ترجمه .عزت باشا شيماء نصري، شنودة إيمان. مكتبه الانجلو مصريه.

بن تركي أسماء، بلقاسم سلطانية.(2013).**الفعالية التنظيمية في المؤسسة: مدخل سوسيولوجي. مصر:** دار الفجر للنشر و التوزيع.

بضياف عادل.(2022). **دينامية الجماعة والمؤسسات.** كليه العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية. المدية: جامعه يحيى فارس .

تعوينات علي.(2009). **دينامية الجماعة المؤسسات الإدارية.** بغداد: دار الأفقر.

ثابت العاني وجيه. (2014). **القيم التربوية و تصنيفاتها المعاصرة،** ط1.الأردن: دار الكتاب الثقافي.

جابر نصر الدين ، لوكيا الهاشمي.(2006). **مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي.** عين مليلة، الجزائر: دار الهدى للطباعة و النشر .

جابر نصر الدين. (2001). **أساليب و طرق التعامل مع الجماعات المدرسية من وجهة نظر نفسية اجتماعية.** مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، العدد الأول.

الجبالي حسني.(2003). **علم النفس الاجتماعي بين النظرية والتطبيق.** القاهرة

الجسماني عبد العالي. (1970). **سيكولوجية المراهقة حقائقها الأساسية.** بغداد: مكتبة النهضة.

الجلاد ماجد زكي. (2007). **الأخلاق بين الطبع والتطبع.** مصر. الإسكندرية: دار الإيمان.

الجلاد ماجد زكي.(2008). **المنظومة القيمية لدى طلبة جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا في ضوء بعض المتغيرات.** مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية20(02)، ص 365، 430.

جلال سعد.(1984).**علم النفس الاجتماعي: اتجاهات التطبيقية المعاصرة.** القاهرة: منشأة المعارف .

حبيب حمزه.(1995). **جماعة المشفى.** العراق: دار المعرفة للنشر والتوزيع .

الحصموتي قاسم محمد كريم.(2019). **الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية في الإدارة التربوية.** عمان، الأردن: دار ابن النفس للنشر والتوزيع.

الحصموتي قاسم محمد كريم.(2019). **القيم في كتب التاريخ المدرسية.** ط1. عمان: دار ابن النفس للنشر والتوزيع.

حمداوي جميل.(2017). **ديناميكية الجماعة.** www–adabfan.com

خانو الزيباري جعفر.(2020). **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال.** ط 1. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

الختاتنة سامي محسن، عبد الرحيم النواسية فاطمة. (2011). **علم النفس الاجتماعي**.ط1. الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.

الخزاعلة، عبد الله عقلي مجلي. (2009). **الصراع بين القيم التنظيمية في الإدارة التربوية.** عمان الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.

الخشاب مصطفى.(2018).**علم الاجتماع ومدارسه الجزء 2** . القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.

خليفة عبد اللطيف.(2005). **مقدمة في ديناميات الجماعة.** مصر: دار غريب للطباعة والنشر.

الربابعة فادي.(2020). زاد الوعاظ والخطباء، عمان الأردن: دار المعتز.

زايد أحمد.(2006). **سيكولوجية العلاقات بين الجماعات.** الكويت: عالم المعرفة .

الزعبي أحمد محمد. (2010). **أسس علم النفس الاجتماعي.** عمان. الأردن: زهران للنشر.

زهران حامد عبد السلام (1984). **علم النفس الاجتماعي.** ط 5. القاهرة: عالم الكتب.

زهران حامد عبد السلام.(1980). **التوجيه والإرشاد النفسي.** ط2. القاهرة: علم الكتب.

زين العابدي درويش.(1999) .**علم النفس الاجتماعي، أسسه وتطبيقاته.** القاهرة

سعيد عثمان.(2010). **علم النفس الاجتماعي**. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة .

شاسبوغ يوسف شمس الدين.(2011). **الأداء المتميز في المجال الأمني، الجزء الثاني، الآليات والأدوات والتطبيقات**. الطبعة الأولى. الشارقة، الإمارات العربية المتحدة: مركز بحوث الشرطة.

شطي أمينة.(2014). **الثقافة التنظيمية: علاقتها بديناميكية جماعة العمل**. مذكرة ماجستير. قسم العلوم الاجتماعية كليه العلوم الإنسانية والاجتماعية. بسكرة: جامعة محمد خضير.

شفيق رضوان.(2002).**السلوكية والإدارة**. بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع .

عبد الباقي صلاح الدين محمد.(2011). **السلوك التنظيمي الفعال في المنظمات**. ط2. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع .

عبد الرحمن حسين أسماء.(2019). **مجلات الأطفال وتنمية القيم الأخلاقية للأطفال**.ط1. مصر: العربي للنشر والتوزيع.

عبد الفتاح إسماعيل (2001). **القيم السياسية في الإسلام**. القاهرة: الدار الثقافية للنشر.

عبد اللطيف محمد خليفة.(1997). **دراسات في سيكولوجيه المسن**. القاهرة: دار الغريبة .

عبد الوهاب علي محمد.(2006).**إدارة الأفراد**. ط 2.القاهرة: مكتبة عين شمس .

العتوم عدنان يوسف.(2008).**علم النفس الجماعة، نماذج نظرية وتطبيقات عملية**. الأردن: مكتبة الجامعة .

عدلي سليمان.(1973). **الجماعات بين التنشئة و التنمية** .ط1 . مصر: مكتبة القاهرة الحديثة

عساف عبد المعطي محمد.(1999). **السلوك الإداري التنظيمي في المنصات المعاصرة**. الأردن: دار زهراني .

عطية أحمد عبد الحليم .(2008) . **القيم في الواقعية الجديدة**. القاهرة: دار الثقافة العربية.

العظمة ماجدة.(2003). **سلوك المنظمة: سلوك الأفراد والجماعة**. عمان: دار الشروق

عويضة كامل محمد محمد.(1996). **دراسة علمية بين علم النفس الاجتماعي والعلوم الأخرى.** بيروت، لبنان: دار الكتب العلمية.

عويضة كامل محمد محمد.(1996). **علم النفس الاجتماعي.** بيروت، لبنان: دار الكتب العلمية.

الغربي كامل محمد.(2009). **السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس الفرد والجماعة في التنظيم.** عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

فاروق عبده وآخرون.(2009). **السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات.** ط2. عمان: دار المسايرة للنشر والتوزيع.

فهي نصيف، حنفي ماجدة.(1996). **المحتوى النظري والعلمي للإشراف في خدمة الجماعة.**

قاسم عبد المريد عبد الجابر.(2017).**دينامية الجماعة بين النظرية والتطبيق.**ط1. عمان: دار الرسائل الجامعية .

قحطان أحمد الطاهر.(2008).**مدخل إلى التربية الخاصة.**ط2. عمان: دار وائل.

كامل محمد محمد عوضة.(1996). **علم النفس الاجتماعي.** لبنان: دار الكتب العلمية.

لويس مليكة.(1989). **سيكولوجية الجماعات والقيادة.** مصر: الهيئة المصرية العامة للكتاب

مجدي أحمد محمد.(2006). **السلوك الاجتماعي وديناميايته.** الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

محمد عبد المنعم شعيب.(2014).**إدارة المستشفيات، منظور تطبيقي، الإدارة المعاصرة: المهارات الإدارية.** القاهرة: دار النشر للجامعات .

محمد مال الله بتول. (1999). **دينامية الجماعة داخل الفصل الدراسي وعلاقتها بالتفوق العقلي.** رسالة ماجستير. كلية الدراسات العليا، مجال الدراسات التربوية. البحرين: جامعة الخليج العربي .

محمود جمعة سلمى.(2005). **ديناميكية طريقة العمل مع الجماعات.** ط1.الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع .

محمود مصطفى، عبد الفتاح سيف الدين، ماهر مدحت، عبد المحسن سمية، إبراهيم ماجدة. (2011). **القيم في الظاهرة الاجتماعية**. القاهرة: دار النشر للثقافة والعلوم.

مخلوف بومدين.(2016). **المنظومة القيمية في ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال**، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية: جامعة سطيف-2-الجزائر.

معتز السيد عبد الله، عبد اللطيف محمد خليفة.(2001). **علم النفس الاجتماعي**.القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.

المعوش سالم.(2017). **القيم والاتصال،السيكولوجيا والمنهج**. ط1. بيروت، لبنان : مؤسسة الرحاب الحديثة.

مكلفين روبرت.(2002). **مدخل إلى علم النفس الاجتماعي**. ترجمة: موفق الحمداني، فارس حلمي. عمان: دار وائل للطباعة و النشر.

Bonner,H.(1959).**Group Dynamics Binciples And Applications-The Ronald PressCampany**:NewYork- America

Huseyin,G. (2019).**Group Dynamics and Behaviour** .Universal Journal of educational, 7 (1), p209- 227, Istanbul, Turkey, Piri University.

Nathalie, J.A.(2003). **La Dynamique Des Groupes Restrents,** In (Didier Anzieu) Jacques-Yues Martin ,2eme Edition, Septembre (2000), PUF : Paris

Fischier, G.N.(1996). **Les domaines de la psychologie sociale : le champ social.** Paris:Dunod.